

333.715  
H411  
F c1

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
EFEKTIVITAS PERIJINAN SEBAGAI PENGENDALI  
KELESTARIAN LINGKUNGAN**  
(Studi Kasus di Kota Surakarta)

**T E S I S**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat Sarjana S-2

Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro  
Program Studi: Magister Ilmu Administrasi  
Konsentrasi: Magister Administrasi Publik



Diajukan Oleh:

**HANDARTONO**  
NIM. D4 E 002 064

PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2003



# FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS PERIJINAN SEBAGAI PENGENDALIAN KELESTARIAN LINGKUNGAN (STUDI KASUS DI KOTA SURAKARTA)

Dipersiapkan dan disusun oleh

**HANDARTONO**

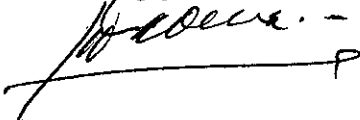
NIM : D4E002064

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada Tanggal : 26 April 2003

## Susunan Tim Penguji

Ketua Penguji / Pembimbing I



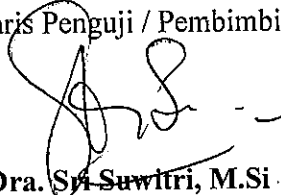
**Prof. Drs. Y. Warella, MPA, PhD**

Anggota Tim Penguji lain :

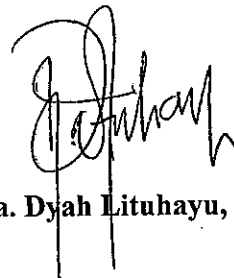


**1. Prof. Drs. Hartoyo**

Sekretaris Penguji / Pembimbing II



**Dra. Sri Suwilti, M.Si**



**2. Dra. Dyah Lituhayu, M.Si**

Tesis ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Magister Sain.

Tanggal : 26 April 2003

Ketua Program Studi MAP

Universitas Diponegoro Semarang



**Prof. Drs. Y. WARELLA, MPA, PhD**

<b>UPT-MUSTIK-UNDIP</b>
No. Datt: 2085/TI.MAP/04
Tgl. : 11. Apr 2003

## RINGKASAN

Pelaksanaan pembangunan yang semakin beragam, juga menghasilkan produk sampingan seperti limbah, sampah, dan bungan baik dalam wujud padat, cair, maupun gas. Oleh sebab itu perlu dijaga agar hasil-hasil sampingan tersebut tidak melampaui daya tampung lingkungan. Kemampuan lingkungan dalam menerima bahan-bahan yang mencemari perlu dijaga dalam batas yang tidak membahayakan ekosistem. Jika daya tampung lingkungan dilampaui, maka struktur dan fungsi dasar ekosistem yang menjadi penunjang kehidupan akan rusak dan menyebabkan fungsi lingkungan terganggu. Keadaan itu akan menjadi beban lingkungan dan beban sosial yang pada akhirnya masyarakat dan pemerintah harus menanggung beban pemulihannya. Salah satu upaya pemerintah untuk mengendalikan kelestarian lingkungan, selain menetapkan Rencana Tata Ruang juga dilakukan dengan menerapkan berbagai perijinan disamping merupakan pemungutan retribusi terhadap masyarakat yang akan mendirikan bangunan atau melaksanakan kegiatan tertentu, yang hasil sampingnya mungkin akan mengganggu kelestarian lingkungan.

Sebagai perumusan dalam penelitian ini, Efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan apakah berhubungan dengan kesadaran pembuatan ijin masyarakat di Kota Surakarta. dan Efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan apakah setelah ada ijin masyarakat akan taat dan selanjutnya akan meningkatkan mutu lingkungan di Kota Surakarta. Sebagai landasan teori yang mendukung penelitian ini adalah konsep konsep mengenai: efektivitas, konsep sikap, konsep motivasi dan konsep tentang kualitas aparat.

Metodologi dari penelitian ini, Seperti besarnya sampel adalah 5 % dari jumlah populasi yaitu 100 pemohon ijin HO, dan oleh karena homogen setiap jenis kegiatan maka ada kebebasan pengambilan sampel, sehingga diambil secara proporsional random sampling. Dalam analisa ini penulis menggunakan teknik analisa deskriptif dimana penelitian ini mengangkat dan membahas tentang angka-angka yang nantinya akan tampak dalam bentuk tabel prosentase. Dalam analisa ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel Independen terhadap variabel dependennya. Pada penelitian ini penulis menggunakan : Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda, karena variabel bebasnya terdiri dari beberapa variabel. Adapun bentuk regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :  $Ef = \beta_0 + \beta_1 Sik + \beta_2 Motiv + \beta_3 Kua + e$ .

Pada analisis dengan teknik statistik deskriptif, dapat ditunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner adalah positif, hal ini menunjukkan secara deskriptif, tanggapan responden relatif setuju terhadap permasalahan permasalahan perijinan disebabkan oleh variabel, sikap masyarakat, motivasi masyarakat dan kualitas aparat. Pada penelitian ini Nilai Parameter ( $\beta$ ) menunjukkan bentuk pengaruh antara variabel sikap, motivasi dan kualitas aparat terhadap efektivitas perijinan adalah positif, yang ditunjukkan dari arah parameter masing-masing koefisien regresinya. Ini berarti bahwa setiap usaha-usaha untuk meningkatkan sikap masyarakat, motivasi masyarakat dan kualitas aparat akan berakibat kenaikan efektivitas perijinan. dan. yang paling besar

pengaruhnya terhadap efektivitas perijinan adalah variabel sikap masyarakat hal ini ditunjukkan dengan nilai parameter yang paling besar. Pada uji  $R^2$ , Dari hasil olahan analisa regresi dapat diketahui *Adjusted R squared* adalah 0,61978. Hal ini menunjukkan bahwa berarti variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berhubungan terhadap Efektivitas Perijinan adalah kuat atau dengan kata lain bahwa variabel Efektivitas Perijinan benar-benar dijelaskan oleh variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat sebesar 61,978 %. Selebihnya ( 68,122 %) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini. Pada Uji-t Dari tabel di atas ternyata dengan tingkat kepercayaan 5%, variabel Sikap masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Variabel motivasi masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Variabel kualitas aparat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Pada Uji-F, menunjukkan variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan.

## ABSTAKSI

Tujuan penelitian ini menggambarkan tentang bagaimana variabel Sikap masyarakat, motivasi masyarakat dan kualitas aparat terhadap efektivitas perijinan HO sebagai pengendali kelestarian lingkungan. Tujuan penelitian ini menguji pengaruh Aspek - Aspek tersebut berperan terhadap efektivitas perijinan. Sampel yang digunakan 100 responden. Data yang digunakan adalah primer dengan cara mengirimkan kuesioner kepada responden. Sedangkan alat yang digunakan adalah regresi berganda.

Hasil analisa menunjukkan bahwa Pada analisis dengan teknik statistik deskriptif, dapat ditunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan dalam kuesioner adalah positif, hal ini menunjukkan secara deskriptif, tanggapan responden relatif setuju terhadap permasalahan permasalahan perijinan disebabkan oleh variabel sikap masyarakat, motivasi masyarakat dan kualitas aparat. Pada penelitian ini Nilai Parameter ( $\beta$ ) menunjukkan bentuk pengaruh antara variabel sikap, motivasi dan kualitas aparat terhadap efektivitas perijinan adalah positif, yang ditunjukkan dari arah parameter masing-masing koefisien regresinya. Ini berarti bahwa setiap usaha-usaha untuk meningkatkan sikap masyarakat, motivasi masyarakat dan kualitas aparat akan berakibat kenaikan efektivitas perijinan. dan yang paling besar pengaruhnya terhadap efektivitas perijinan adalah variabel sikap masyarakat hal ini ditunjukkan dengan nilai parameter yang paling besar. Pada uji  $R^2$ , Dari hasil olahan analisa regresi dapat diketahui *Adjusted R squared* adalah 0,61978. Hal ini menunjukkan bahwa berarti variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berhubungan terhadap Efektivitas Perijinan adalah kuat atau dengan kata lain bahwa variabel Efektivitas Perijinan benar-benar dijelaskan oleh variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat sebesar 61,978 %. Selebihnya ( 38,122 %) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini. Pada Uji-t Dari tabel di atas ternyata dengan tingkat kepercayaan 5%, variabel Sikap masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Variabel motivasi masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Variabel kualitas aparat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Pada Uji-F, menunjukkan variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan.

## ABSTRACT

The purpose of this research is to have a statistical description about how the variables of the attitude and motivation of a society and the quality of the officers have an influence on the effectiveness of the working place obstruction licensing known as H.O. Licensing. This licensing will function as the environment conservation control. The aim of the research is to make a test to the influence of the aspects mentioned above and its role upon the effectiveness of the licensing. Samples used in this test is 100 respondents. The data are premier data, by way of sending questionnaire to the respondents -- while the instrument used is a multiple regression.

The result of this descriptive statistical analysis -- based technique shows that the respondents' responds to the questions in the questionnaire are positive. It shows descriptively that the respondents' responds relatively agree with the problems around the licensing. It is because of the attitude and motivation of the society and officers' quality. In this research the parameter value ( $\beta$ ) shows that the form of the influence among the attitude, motivation and quality of the officers towards the effectiveness of the licensing are positive, as it is indicated by the parameter direction of each of its regression coefficient. It means that every effort to escalate the attitude and motivation of society and the quality of the officers can in turn cause the ascending of the effectiveness of the licensing. The biggest influential aspect to the effectiveness of the licensing is the society attitude variable, as indicated by the highest parameter value. In  $R^2$  test, from the regression analysis, the Adjusted R. Squared is 0,61978. It indicates that the variables of attitude, motivation and quality of the officers simultaneously have a connection to the effectiveness of the licensing. This connection is very strong. In other words, the variable of the effectiveness of the licensing is without doubt reflected by the variables of attitude, motivation and quality of the officers as high as 61,978%. Other variables outside this research will explain the other 68,122% remainder. In the T-test, from the table above, with 5% confidence level, the society attitude variables partially and significantly influence the effectiveness of the licensing. The officers' quality variable partially and significantly also influences the effectiveness of the licensing. In the F-test, it indicates that the officers' attitude, motivation and quality at the same time and significantly influence the effectiveness of the licensing as well.

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam teks ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang :

---

HANDARTONO

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan tiada terhingga kepada Allah SWT ,Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan tuntunan Nya, sehingga penulis sampai saat ini dapat menyelesaikan Tesis dengan judul : Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Perijinan Sebagai Pengendali Kelestarian Lingkungan (Studi Kasus Di Kota Surakarta)

Seperti diketahui bahwa Tesis ini ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-2 pada program pasca sarjana Universitas Diponegoro dengan program studi Magister Ilmu Administrasi dengan konsentrasi Magister Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian tesis ini tidak bisa terlepas dari bimbingan dari pihak yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil, maka dalam kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof Drs. Y. Warella, MPA. PhD . Ketua program studi Magister Ilmu Administrasi dengan konsentrasi Magister Administrasi Publik, Universitas Diponegoro.
2. Prof Drs. Y. Warella, MPA. PhD, yang juga selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Penguji yang telah memberikan bimbingan dan arahan bagi kelancaran penulisan tesis ini



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
RINGKASAN.....	iii
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. LANDASAN TEORI.....	9
Pengertian Efektivitas.....	9

Pengertian Sikap .....	17
Deskripsi Teori Tentang Motivasi .....	25
Kualitas Aparat .....	31
 B. HUBUNGAN ANTARA VARIABEL PENELITIAN.....	38
Antara Sikap Masyarakat Dengan Efektivitas Perijinan.....	38
Antara Motivasi dengan Efektivitas.....	39
Antara Kualitas Aparat dengan Efektivitas.....	39
Antara Sikap, Motivasi, Kualitas Aparat dengan Efektivitas ....	40
C. HIPOTESIS.....	43
 BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	45
A. Rancangan Penelitian.....	45
B. Ruang Lingkup Penelitian.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	46
D. Variabel Penelitian.....	46
E. Sumber Data.....	49
F. Instrumen Penelitian .....	49
G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	51
H. Metode Pengumpulan Data.....	51
I. Teknik Analisa Data .....	52

BAB IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL.....	62
A.	Deskripsi Wilayah Penelitian.....	63
B.	Hasil Penelitian.....	67
C.	Analisis Kontingensi ( Crosstabs).....	98
D.	Analisis Hasil dengan Regresi .....	106
E.	Diskusi .....	114
BAB V.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	124
A.	Kesimpulan .....	124
B.	Saran Saran .....	127

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Hubungan antara Sikap Masyarakat, motivasi masyarakat dan kualitas aparat dengan efektivitas perijinan.....	41
Gambar 2. Struktur Organisasi Kantor Lingkungan Hidup.....	64

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Data Perkembangan Pemohon Ijin Gangguan tahun 2000 s/d 2003. ....	66
Tabel 4.2. Data Perolehan Dalam Ijin periode 2001 s/d 2002.....	67
Tabel 4.3. Hasil Test Validitas Item Pertanyaan untuk variabel efektivitas (Y).....	68
Tabel 4.4. Hasil Test Validitas Item Pertanyaan Untuk variabel Sikap (X <sub>1</sub> ) .....	68
Tabel 4.5. Hasil Test Validitas Item Pertanyaan untuk variabel Motivasi (X <sub>3</sub> ) .....	69
Tabel 4.6. Hasil Test Validitas Item Pertanyaan variabel kualitas aparat .....	70
Tabel 4.7. Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 4.8. Responden yang sedang mengurus Ijin .....	72
Tabel 4.9. Responden tentang kepengurusan sangat penting .....	73
Tabel 4.10. Tanggapan Responden tentang kewajiban.....	74
Tabel 4.11. Responden tentang anjuran pemerintah.....	75
Tabel 4.12. Tanggapan Responden tentang masalah lingkungan.....	76
Tabel 4.13. Tanggapan Responden tentang pengawasan aparat.....	77
Tabel 4.14. Persentase Jawaban Responden tentang efektivitas perijinan .....	78
Tabel 4.15. Tanggapan Responden karena peraturan.....	79
Tabel 4.16. Tanggapan Sikap tahu tentang masalah perijinan .....	80
Tabel 4.17. Tanggapan Responden terhadap pentingnya perijinan .....	81

Tabel 4.18. Tanggapan Responden tentang masalah perijinan.....	82
Tabel 4.19. Persentase Jawaban Responden tentang variabel sikap.....	83
Tabel 4.20. Tanggapan Responden Terhadap Motivasi sebagai Warga negara.....	84
Tabel 4.21. Tanggapan Responden tentang motivasi biaya rendah.....	85
Tabel 4.22. Tanggapan Responden tentang Prosedur.....	86
Tabel 4.23. Tanggapan Responden tentang Aturan.....	87
Tabel 4.24. Tanggapan responden tentang Lokasi.....	88
Tabel 4.25. Tanggapan Responden karena dorongan warga Lain.....	89
Tabel 4.26. Persentase Jawaban Responden tentang variabel Motivasi .....	90
Tabel 4.27. Tanggapan responden tentang Kemampuan Komunikasi .....	91
Tabel 4.28. Tanggapan Responden tentang materi petugas.....	92
Tabel 4.29. Tanggapan Responden tentang Pengadministrasian.....	93
Tabel 4.30. Tanggapan Responden Kemampuan penyelesaian masalah .....	94
Tabel 4.31. Tanggapan Responden tentang Kemampuan Inisiatif.....	95
Tabel 4.32. Tanggapan Responden tentang Pendidikan Petugas.....	96
Tabel 4.33. Tanggapan Responden tentang Konsistensi Petugas .....	97
Tabel 4.34. Persentase Jawaban Responden tentang Kualitas Aparat.....	98
Tabel 4.35. Hasil Crosstabulation,Chi Square dan Contingency Coefficient Sikap Masyarakat dengan efektivitas Perijinan.....	99
Tabel 4.36. Hasil Crosstabulation,Chi Square dan Contingency Coefficient Motivasi Masyarakat dengan efektivitas Perijinan.....	102

Tabel 4.37. Hasil Crosstabulation, Chi Square dan Contingency Coefficient	
Kualitas Aparat dengan efektivitas Perijinan .....	104
Tabel 4.38. Hasil Regresi Pengaruh Sikap, Motivasi dan kualitas aparat	
Terhadap efektivitas perijinan .....	107
Tabel 4.39. . Uji Multikolinieritas .....	111
Tabel 4.40. Uji Heteroscedastisitas dengan Metode <i>Gletsjer</i> .....	112
Tabel 4.41. Uji Normalitas .....	113
Tabel 4.42. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang pentingnya IPAL .....	117
Tabel 4.43. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang alasan melakukan	
permohonan ijin .....	118
Tabel 4.44. . Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang proses pemberian	
ijin pada instansi yang terkait dengan kualitas petugas .....	119
Tabel 4.45. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang proses pemberian	
ijin pada instansi yang terkait dengan prosedur .....	119
Tabel 4.46. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang bagaimana	
sebaiknya tentang masalah perijinan HO .....	120
Tabel 4.47. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang keyakinan	
responden terhadap masalah perijinan HO .....	121

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Pertanyaan
- Lampiran 2. Hasil Olah Data Untuk Uji Validitas
- Lampiran 3. Hasil Olah Data Untuk Uji Reliabilitas
- Lampiran 4. Hasil Olah Data Untuk Multikolinieritas
- Lampiran 5. Hasil Olah Data Untuk Heteroscedastisitas
- Lampiran 6. Hasil Olah Data Untuk Normalitas
- Lampiran 7. Hasil Olah Data Untuk Regresi
- Lampiran 8. Hasil data dari berbagai surat kabar.
- Lampiran 9. Contoh contoh surat teguran



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pembangunan nasional merupakan rangkaian upaya pembangunan Ideologi, Politik, Sosial, Budaya, Pertahanan dan Keamanan secara berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara untuk mewujudkan tujuan nasional yang termaktub dalam Pembukaan UUD 1945, yaitu melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Dalam pelaksanaan pembangunan, pendayagunaan sumber daya alam, sumber daya manusia dan sumber daya buatan sebagai pokok-pokok kemakmuran rakyat perlu dilakukan secara terencana, terpadu, rasional, optimal, bertanggung jawab dan sesuai dengan pengelolaan lingkungan Indonesia. Tataan lingkungan, daya dukung lingkungan, fauna dan flora, kualitas tata ruang dalam proses perencanaannya perlu diperhitungkan dalam rangka kelestarian fungsi dan kemampuan lingkungan hidup bagi pembangunan yang berkelanjutan.

Aspek penataan ruang yang kini telah memiliki landasan hukum berupa Undang-undang Nomor 24 Tahun 1992 tentang Penataan Ruang. Penjelasan umum butir 4 UU No. 24 Tahun 1992 tersebut menyatakan bahwa

ruang wilayah negara merupakan sumber daya alam yang terdiri dari berbagai ruang wilayah yang menjadi sub sistemnya. Di dalam sub sistem tersebut terdapat sumber daya manusia dengan berbagai macam kegiatannya, termasuk sumber daya buataannya dan tingkat pemanfaatan ruang (kegiatan dengan teknologinya) yang berbeda-beda, yang apabila tidak ditata secara baik dapat mendorong arah ketidak seimbangan pembangunan antar wilayah serta ketidaklestarian mutu dan kemampuan lingkungan hidup.

Dengan meningkatkan jumlah penduduk, maka permasalahannya adalah bagaimana memenuhi kebutuhan hidup penduduk dalam jumlah tertentu. Untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup secara berkelanjutan dan melakukan kegiatan untuk meningkatkan mutu hidup, memerlukan upaya pemanfaatan sumber daya alam dan ruang hidup yang layak. Ruang dan sumber daya alam lainnya merupakan komponen lingkungan hidup yang harus dimanfaatkan dan dikembangkan secara terencana sehingga dapat menunjang kegiatan pembangunan yang berkelanjutan.

Tekanan penduduk terhadap lahan semakin besar seiring dengan pertambahan jumlah penduduk. Penggunaan lahan yang tidak terkendali dapat semakin menurunkan mutu lingkungan, yang dapat membahayakan kehidupan masyarakat disuatu kawasan atau wilayah.

Masalah air, terutama keberadaan, jumlah dan mutu air tanah juga semakin memprihatinkan. Pemakaian air tanah, terutama di kota-kota besar dikhawatirkan sudah hampir melampaui kemampuan pemulihan sumber air tanah. Pemakaian air yang sangat besar disamping disebabkan oleh

peningkatan jumlah penduduk juga karena semakin besarnya kegiatan yang menggunakan air dan karena perubahan gaya hidup.

Pelaksanaan pembangunan yang semakin beragam, juga menghasilkan produk sampingan seperti limbah, sampah, dan bungan baik dalam wujud padat, cair, maupun gas. Oleh sebab itu perlu dijaga agar hasil-hasil sampingan tersebut tidak melampaui daya tampung lingkungan. Kemampuan lingkungan dalam menerima bahan-bahan yang mencemari perlu dijaga dalam batas yang tidak membahayakan ekosistem. Jika daya tampung lingkungan dilampaui, maka struktur dan fungsi dasar ekosistem yang menjadi penunjang kehidupan akan rusak dan menyebabkan fungsi lingkungan terganggu. Keadaan itu akan menjadi beban lingkungan dan beban sosial yang pada akhirnya masyarakat dan pemerintah harus menanggung beban pemulihannya.

Salah satu upaya pemerintah untuk mengendalikan kelestarian lingkungan, selain menetapkan Rencana Tata Ruang juga dilakukan dengan menerapkan berbagai perijinan disamping merupakan pemungutan retribusi terhadap masyarakat yang akan mendirikan bangunan atau melaksanakan kegiatan tertentu, yang hasil sampingnya mungkin akan mengganggu kelestarian lingkungan. Dengan demikian perijinan selain akan mendatangkan penerimaan bagi Daerah juga akan menjaga atau mengendalikan lingkungan karena apabila hasil samping suatu rencana kegiatan diperkirakan akan membahayakan lingkungan dan tidak sesuai dengan tata ruang yang telah ditetapkan, maka bagi anggota masyarakat yang mengajukan perijinan dapat

ditolak. Dengan demikian fungsi perijinan merupakan salah satu usaha yang cukup efektif untuk mengendalikan kualitas lingkungan.

Perijinan tersebut dilakukan setelah ada pemeriksaan dari Tim Terpadu yang memeriksa lokasi yang akan digunakan untuk suatu kegiatan tertentu yang dimintakan ijin pelaksanaannya. Tim ini terdiri dari berbagai unsur misalnya dari Unit Kerja Lingkungan Hidup itu sendiri, Dinas Kesehatan, Kantor Pemadam Kebakaran, Bagian ketertiban, dan lain-lain. Sehingga dalam Tim mencerminkan adanya berbagai keahlian yang terpadu dalam sebuah Tim Pemeriksa.

Dalam pemberian Ijin HO tersebut tampaknya banyak faktor yang mempengaruhi efektivitasnya dalam pengendalian lingkungan. Secara internal akan menyangkut pada masalah sumber daya pelaksana institusi yang terkait termasuk disini adalah, pertama, kualitas dan kemampuan pegawai, rendahnya kualitas dan kemampuan pegawai akan dapat ditunjukkan dengan lambannya sosialisasi permasalahan perijinan, pelayanan yang kurang memadai. Kedua, sarana dan prasarana penunjang termasuk disini : prosedur yang ditetapkan, aturan, sanksi yang diberikan dan lain sebagainya. Secara eksternal akan dipengaruhi juga tentang hal ikhwal masyarakat sendiri yang menyangkut masalah sikap pemohon terhadap aturan aturan yang ada, motivasi untuk melakukan permohonan ijin dan lain sebagainya. Hal inilah yang berdampak pada efektivitas perijinan sebagai pengendali kelestarian lingkungan.

Secara fakta dapat ditunjukkan hal-hal yang menjadikan tidak adanya efektivitas perijinan sebagai pengendali kelestarian lingkungan, ada sebanyak

tujuh sungai di Solo tercemar limbah cair industri . Ketujuh sungai tersebut tercemar dari limbah cair perusahaan-perusahaan yang hingga saat ini Kantor Lingkungan Hidup Pemkot Surakarta masih melakukan pemantauan untuk menanggulangi meluasnya kadar pencemaran sebagai contoh tiga pabrik industri di Solo yang mendapat peringatan dari Badan Pengelolaan Pengendalian Dampak Lingkungan ( Bappedal) Propensi Jateng adalah pabrik pengolahan kulit CV B, perusahaan batik SK dan perusahaan batik KM. Pabrik tersebut dianggap melakukan pencemaran air dengan melanggar baku mutu air. Karena itu, selama bulan juli tahun 2002 ketiganya diminta memperbaiki pengolahan limbah cairnya <sup>1</sup>. Terdapat fakta lagi dimana ada perseteruan antara warga Kadipiro Banjarsari Solo dengan PT Wonorejo Katon ( WK) terkait dengan soal pencemaran limbah terus berlanjut. Menurut masyarakat PT WK merupakan penyumbang terbesar timbulnya pencemaran yang mana dibuktikan aliran sungai bagian atas pabrik airnya masih berwarna hijau dan habitat air masih bisa hidup.<sup>2</sup> Ada fakta lagi, yang menyebutkan bahwa sejumlah bengkel kaki lima di Solo ditengarai masih melakukan kegiatan pembuangan limbah secara sembarangan. Limbah bengkel tersebut sebagian besar adalah limbah oli dan berbagai macam minyak pelumas. Menurut seorang pemilik bengkel dikawasan tersebut aktivitas tersebut dilakukan karena mereka tidak mengetahui efek yang ditimbulkan limbah tersebut.<sup>3</sup> Dari sejumlah fakta tersebut dapat ditunjukkan

---

<sup>1</sup> Jawa Pos 21 Juli 2002.

<sup>2</sup> Suara Merdeka , 19 Mei 2000

<sup>3</sup> Solo Pos, 6 Juli 2002

bahwa memang terdapat permasalahan terhadap limbah. Instalasi Pengolah Air Limbah sebagian besar pabrik belum memilikinya. Sebagai contoh, sejumlah pabrik yang memproduksi batik di wilayah Kalurahan Laweyan Solo ternyata belum memanfaatkan IPAL secara maksimal. Bahkan sebagian besar diantara mereka belum memiliki peralatan untuk membuang limbah tersebut.<sup>4</sup> Sebagai pelengkap data data mengenai sungai yang tercemar tersebut adalah :

NO	NAMA SUNGAI	TERCEMAR LIMBAH DARI
1	Sungai Janes	72 perusahaan
2	Sungai Pepe/ kual	46 perusahaan
3	Sungai Premulung	46 perusahaan
4	Sungai Bengawan Solo	30 perusahaan
5	Sungai Anyar	21 perusahaan
6	Sungai Sumber	17 perusahaan
7	Sungai Tanggul	31 perusahaan

Sumber : KLH Pemkot Surakarta.

Disamping itu, sebanyak 538 perusahaan industri masuk dalam daftar pemantauan yang terdiri dari 496 industri kecil dan 42 industri sedang atau besar diantaranya bengkel. Dari hasil pemantauan, kini telah ditindaklanjuti dengan memberikan surat peringatan dan pembinaan sebanyak 54 perusahaan dan teguran pelanggaran baku mutu limbah cair yang dipersyaratkan sebanyak 5 perusahaan<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Solo Pos 13 Juli 2002

<sup>5</sup> Jawa Pos 21 Juli 2002.

Dari latar belakang masalah diatas maka kami tertarik untuk mengambil judul dalam penelitian ini: faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan ( studi kasus Kota Surakarta ).

## **B. IDENTIFIKASI DAN PERUMUSAN MASALAH**

### **B.1. Identifikasi Masalah.**

1. Dalam pemberian Ijin HO tersebut tampaknya banyak faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam pengendalian lingkungan. Secara internal akan menyangkut pada masalah sumber daya pelaksana institusi yang terkait
2. Kecenderungan Sikap anggota masyarakat terhadap persoalan perijinan kadang terkesan mengabaikan, sehingga tujuan terciptanya mutu lingkungan lamban tercapai.
3. Pentingnya motivasi dari anggota masyarakat dalam merespon upaya pemerintah dalam mengendalikan kelestarian lingkungan, dengan menetapkan Rencana Tata Ruang yang baik dengan menerapkan berbagai perijinan.
4. Kinerja instansi yang masih perlu ditingkatkan termasuk didalamnya adalah kualitas perangkat yang menggambarkan berbagai kemampuan teknis maupun administratif dalam melakukan upaya sosialisasi terhadap masalah perijinan. Hal ini ditunjukkan masih lambannya proses

sosialisasi terhadap permasalahan perijinan yang menyangkut Rencana Tata Ruang.

## **B. 2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan berbagai uraian tersebut selanjutnya dapat disusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh antara sikap masyarakat, motivasi masyarakat, dan kualitas aparat terhadap efektivitas perijinan HO sebagai pengendalian kelestarian lingkungan di kota Surakarta baik secara parsial maupun bersama sama ?.
2. Faktor apa yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas perijinan HO sebagai pengendali kelestarian lingkungan di Kota Surakarta ?.

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Setiap penelitian tentunya mempunyai tujuan yang hendak dicapai. Begitu pula penelitian ini ada beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu :

1. Untuk menganalisis efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan yang dipengaruhi oleh Sikap masyarakat di Kota Surakarta.
2. Untuk menganalisis efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan yang dipengaruhi oleh Motivasi masyarakat di Kota Surakarta.



3. Untuk menganalisis efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan yang dipengaruhi oleh kualitas aparat di Kota Surakarta.
4. Untuk menganalisis efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan yang dipengaruhi oleh Sikap, Motivasi, dan kualitas aparat secara serempak di Kota Surakarta
5. Untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas Ijin HO sebagai pengendali kelestarian lingkungan di Kota Surakarta.

#### **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

Diharapkan penelitian ini sebagai kontribusi pemikiran ilmiah terhadap para pimpinan dilingkungan Pemerintah kota Surakarta. Adapun manfaatnya adalah :

1. Kegunaan Teoritis.
  - a. Guna memahami efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan yang dipengaruhi oleh Sikap masyarakat di Kota Surakarta.
  - b. Guna memahami efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan yang dipengaruhi oleh Motivasi masyarakat di Kota Surakarta
  - c. Guna memahami efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan yang dipengaruhi oleh kualitas aparat di Kota Surakarta.

- d. Guna memahami efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan yang dipengaruhi oleh Sikap, Motivasi, dan kualitas aparat secara serempak di Kota Surakarta.

## 2. Kegunaan Praktis.

Bagi pemerintah Kota Surakarta dalam hal ini pada Dinas terkait ,hasil penelitian diharapkan dapat berguna sebagai input atau rekomendasi menyusun strategi untuk mencapai peningkatan efektivitas perijinan.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. LANDASAN TEORI

##### A.1. Efektivitas

Istilah efektivitas menurut James AF Stoner ( 1995 : 9 ) harus dibedakan dengan istilah efisien. Efektivitas adalah kemampuan untuk mencapai tujuan tertentu yang ingin dicapai ( *Doing the right thing* ), sedangkan efisien diartikan sebagai kemampuan untuk meminimalkan penggunaan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan organisasi. Pengertian efektivitas oleh Gibsons ( 1988 : 27 ) adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Dengan demikian pengertian efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang ditetapkan sebelumnya oleh suatu organisasi.

Untuk mempertajam analisis tentang efektivitas, maka perlu dipahami perspektif efektivitas sebagai suatu kesatuan dalam organisasi ( Gibsons, et .al, 1995 : 29 ) sebagai berikut :

1. Efektivitas individual, yaitu unit analisis yang paling dasar dengan fokus pada kinerja atau tingkat produktivitas orang per orang dalam suatu organisasi.
2. Efektivitas Kelompok, yaitu jumlah kontribusi efektivitas individu dalam unit kerja atau satuan organisasi tertentu.
3. Efektivitas Organisasi, yaitu keseluruhan kinerja individu maupun kelompok yang secara bersamaan dan simultan melakukan serangkaian kegiatan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dalam menganalisis efektivitas organisasi, maka Steers ( 1997 : 5-7 ) menyatakan terdapat 3 perspektif utama yaitu :

1. Perspektif Optimalisasi Tujuan.

Efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Pemusatan perhatian pada tujuan yang layak dicapai secara optimal memungkinkan dikenalnya secara jelas tujuan yang sering bertentangan, namun sekaligus dapat diketahui beberapa hambatan dalam usaha mencapai tujuan

2. Perspektif Sistem

Efektivitas organisasi dipandang dari keterpaduan berbagai faktor yang berhubungan mengikuti pola : input, konversi, output dan umpan balik dan mengikutsertakan lingkungan sebagai faktor eksternal. Dalam perspektif ini, maka tujuan bukan sesuatu yang statis, namun dapat berubah sesuai dengan perjalanan waktu.

2. Perspektif perilaku manusia

Yaitu konsep efektivitas organisasi yang menekankan pada perilaku orang-orang dalam organisasi yang mempengaruhi keberhasilan organisasi untuk periode jangka panjang.

Perihal efektivitas, Delbert C. Miller mengemukakan bahwa efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat sistem sosial dalam mencapai tujuannya. Pengertian efektivitas harus dibedakan dari efisiensi. Efisiensi hubungannya

selalu terkait dengan harga relatif dengan output. Pengertian efektivitas secara langsung berhubungan dengan pencapaian tujuan.<sup>1</sup>

Lebih lanjut para ahli administrasi memberikan pengertian efektivitas sebagai berikut : Efektivitas : kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam suatu perbuatan. Setiap pekerjaan yang efisien juga berarti efektif, karena dilihat dari segi hasil, tujuan dan akibat yang dikehendaki dengan perbuatan itu telah tercapai. Sebaliknya dilihat dari segi usaha, efek yang diharapkan telah berhasil dicapai bahkan dengan unsur usaha yang maksimal. Setiap pekerjaan yang efektif belum tentu efisien, karena hasil mungkin dicapai, tetapi dengan penghamburan berupa pikiran, tenaga, waktu dan benda.<sup>2</sup>

Dari konsep-konsep efektivitas tersebut dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan efektivitas dalam penelitian ini adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama (Gibsons , 1988 : 27 ). Efektivitas dinilai sebagai perspektif optimalisasi tujuan dimana sebagai ukuran seberapa jauh suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai (Steers, 1997: 5-7 ).

Pemberian Ijin HO dimaksudkan sebagai pengedali lingkungan secara efektif agar tercapai secara optimum tujuan yang dimaksud dalam Hinder Ordonantie (HO) stbl 1926 No 226 tanggal 13 juni 1926 tentang Gangguan dan Peraturan Daerah No 14 Tahun 1998 tentang ijin gangguan ditujukan untuk melindungi masyarakat dari gangguan lingkungan. Oleh sebab itu, maka

---

<sup>1</sup> Delbert C. Miller, *Hand Book of Research Design and Social Measurement*, David Mc Kay Company, Inc., New York, 1977, hal. 292

tindakan-tindakan Tim Pemberi Ijin Ho dalam usahanya mengendalikan lingkungan harus efektif, jadi tidak hanya memikirkan penerimaan retribusi yang berhasil diperolehnya.

Keberhasilan usaha dari tim pemberi ijin HO dan tercapainya efektivitas yang dimaksud merupakan gambaran kinerja dari instansi yang terkait, sebagaimana yang dikemukakan oleh Prawirosentono (1999) bahwa kinerja merupakan ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan. Kemudian ditegaskan pula oleh Rue dan Byars dalam Keban (1995) mendefinisikan bahwa : Kinerja (performance) adalah tingkat pencapaian hasil atau "the degree of accomplishment" atau kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi.

Adapun organisasi pelayanan publik menurut Dwiyanto (1995) adalah suatu birokrasi pemerintah yang diperlukan untuk melindungi kepentingan publik antara lain untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selanjutnya dikatakan pula bahwa tujuan organisasi publik tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi mereka (masyarakat) dan ketidakadilan mekanisme pasar.

Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting. Penilaian tersebut dapat dipergunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut dapat juga dijadikan input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya (Mac Donal dan Lawton dalam Keban, 1995).

---

<sup>2</sup> Staf Dosen BPA-UGM, *Ensiklopedi Administrasi*, Gunung Agung, Jakarta, 1977, hal. 109.

Dalam instansi pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, melakukan penyesuaian budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, dan menuntut perbaikan dalam melayani publik (Hatry dalam Keban, 1945).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi pelayanan publik adalah pencapaian hasil suatu organisasi dalam melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan berdasar pada ketentuan dan tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun indikator yang baik dipergunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik menurut Lenvine dkk dalam Dwiyanto (1995) adalah *responsivitas*, *responsibility* dan *accountability*. Kemudian oleh Moe dalam Dwiyanto (1995) mengatakan bahwa untuk menilai kinerja organisasi publik adalah kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan. Selanjutnya disimpulkan oleh Dwiyanto bahwa dari beberapa sumber data dan metodologi yang dapat dipergunakan untuk menilai kinerja organisasi pelayanan publik adalah produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas.

Dari beberapa teori yang dikemukakan di depan maka oleh Dwiyanto (1995) mengatakan bahwa beberapa sumber data dan metodologi yang dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai kinerja organisasi pelayanan publik adalah :

## 1. Produktivitas

Penilaian produktivitas organisasi tentunya harus dilakukan pada tingkat organisasi dan menggunakan dokumen-dokumen yang tersedia di organisasi itu. Catatan dan laporan-laporan organisasi menjadi sumber data yang penting dalam penilaian produktivitas. Penilaian atau pemeriksa bisa meneliti produktivitas dari catatan mengenai sumber- sumber (*resources*) yang dipergunakan dan hasil-hasil yang diperoleh oleh organisasi.

## 2. Kualitas Layanan

Isu mengenai kualitas layanan cenderung menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kualitas layanan seringkali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat/ pengguna jasa terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Indikator kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat, namun uji silang dapat juga dilakukan dengan mengecek laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan, dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

Menurut Garpers (1999) dalam Bahan ajar Diklat Propinsi Jawa Tengah mengatakan standarisasi kualitas pelayanan dengan atribut-atribut sebagai berikut :



- a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan waktu tunggu dan proses.
- b. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan.
- c. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, kesediaan informasi.

### 3. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Lenvine dkk dalam Dwiyanto : 1995).

Secara singkat responsivitas di sini menunjukkan pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Responsivitas perlu dimasukkan sebagai salah satu kinerja karena ia secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah seperti ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat, jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki responsivitas yang rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

Dalam untuk menilai responsivitas bisa bersumber pada organisasi dan masyarakat. Data organisasi dipakai untuk mengidentifikasi jenis-jenis

kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi demand dan kebutuhan dipergunakan untuk menilai responsivitas.

#### 4. Responsibilitas

Pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau dengan kebijaksanaan organisasi baik yang implisit atau eksplisit (Lenvine dalam Dwiyanto : 1995).

Responsibilitas dapat dinilai dari analisis terhadap dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Penilaian di sini mencoba mencocokkan pelaksanaan kegiatan dengan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

#### 5. Akuntabilitas

Konsep akuntabilitas publik mungkin dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Karena itu dilihat dari dimensi ini kinerja organisasi publik tidak bisa hanya dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaliknya harus dinilai dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Dari uraian diatas menggambarkan bahwa efektivitas perijinan lingkungan akan didapat ketika kinerja tim penerbitan ijin HO melaksanakan Peraturan Daerah no 14/1998 dan Keputusan Walikota Surakarta nomor 7 tahun 2001, dengan baik sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan yaitu disamping peningkatan PAD juga sebagai pengendalian konversi lingkungan di kota Surakarta.

## A.2. Sikap.

Sikap adalah bagian intrinsik dari kepribadian seseorang dimana seseorang mencari kecocokan antara kepercayaan dan perasaan seseorang terhadap obyek dan menyarankan bahwa perubahan sikap tergantung pada perubahan perasaan (*feeling*) atau kepercayaan (*belief*). (Gibson, at all, 1996, 144).

Sikap adalah pernyataan evaluatif atau pertimbangan evaluatif baik yang menguntungkan ataupun tidak menguntungkan mengenai obyek, orang, atau peristiwa. (Stephen P. Robbins, 2001, 138 – 147 ). Jadi sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu. Misalkan saya menyukai tugas saya, berarti saya mengungkapkan sikap saya mengenai tugas.

Menurut Zimbardo dan Ebbazen (dalam Siti Partini, 1989, 58), “Sikap adalah predisposisi (keadaan mudah terpengaruh) terhadap seseorang yaitu ide atau obyek yang berisikan komponen-komponen *cognitif, behavior*. Sikap merupakan hasil dari faktor genetis atau proses belajar, dan selalu berhubungan dengan suatu obyek. (Siti Partini, 1989, 61).

Menurut Martin Fishbein (dalam Gibson, et al, 1996, 151). sebuah sikap adalah determinan perilaku, sebab sikap berkaitan dengan persepsi, kepribadian, dan motivasi. Definisi sikap mempunyai implikasi tertentu pada manajer. Pertama, sikap dapat dipelajari. Kedua, sikap mendefinisikan seseorang terhadap aspek-aspek yang diberikan dunia. Ketiga, sikap memberikan dasar perasaan bagi hubungan antar pribadi dan identifikasi dengan orang lain. Keempat, sikap diatur dan dekat dengan inti kepribadian.

Sikap (*attitude*) seseorang adalah predisposisi (keadaan mudah terpengaruh) untuk memberikan tanggapan terhadap rangsangan lingkungan, yang dapat memulai atau membimbing tingkah laku orang tersebut. Atau dengan kata lain pikiran seseorang selalu berusaha menjaga keharmonisan dan konsistensi sikap saat ini dengan hal yang dihadapinya. Prinsip tersebut dipakai para ahli untuk mengemukakan teori klasik yang terdiri dari *teori congruity*, *teori balance* dan *teori penerimaan perbedaan*. Individu akan berusaha mempertahankan konsistensi perilaku sehingga mendorongnya untuk menyesuaikan sikap yang akan dilakukan dengan keadaan semula. Beberapa teori sikap itu adalah sebagai berikut :

1. Teori Congruity, teori ini mengungkapkan adanya perbedaan arah sikap terhadap dua obyek yang berkaitan, akan mengakibatkan penurunan intensitas sikap terhadap kedua obyek tersebut.
2. Teori Keseimbangan, seseorang akan menghadapi permasalahan dengan hubungan tiga arah. Didalam hubungan tersebut mengandung ketidak-konsistenan atau hubungan yang negatif jika tingkat hubungan yang negatif

tersebut sangat tinggi, maka akan mendorong perubahan sikap individu tersebut. Perubahan sikap ditujukan untuk mencari pemecahan masalah kontradiksi dalam hubungan tiga arah obyek yang dihadapi.

3. Teori Penerimaan Perbedaan, teori ini mengungkapkan bahwa perubahan sikap terjadi karena adanya ketidak sesuaian antara dua hal yang diyakini oleh seseorang sebagai suatu hal yang benar. Kedua hal tersebut saling bertentangan dan tidak dapat disatukan. Keadaan tersebut mendorong seseorang untuk mencari keharmonisan sikapnya dengan obyek yang dihadapinya. Pertentangan dapat timbul dalam tiga keadaan, yaitu ketidak-sesuaian logika, ketidak-sesuaian sikap dengan satu tindakannya atau lebih, dan ketidak-sesuaian harapan.
4. Teori Multi-Atribut Fishbein, teori ini melengkapi kekurangan-kekurangan pendahulunya, dimana teori yang lalu hanya menekankan pada elemen efektif dan kurang memperhatikan kompleksitas hubungan dari elemen-elemen sikap yang lain. Di dalam teori ini sikap meliputi tiga elemen dasar, yaitu :
  - a. Elemen Cognitive yang merupakan persepsi dan pengetahuan individu mengenai suatu obyek.
  - b. Elemen Affective yang menggambarkan perasaan atau reaksi emosi (*like/dislike*) individu terhadap suatu obyek.
  - c. Elemen Conative yang mengandung suatu kecenderungan untuk bertindak dengan cara-cara tertentu terhadap suatu obyek.

Model sikap Fishbein ini mempunyai formula sebagai berikut :

$$A_0 = \sum_{i=1}^n b_i \cdot e_i \quad (\text{Loudon, 1993, hal. 433})$$

dimana :

$A_0$  = Sikap seseorang terhadap obyek secara keseluruhan.

$b_i$  = Tingkat keyakinan (belief) bahwa obyek memiliki atribut i.

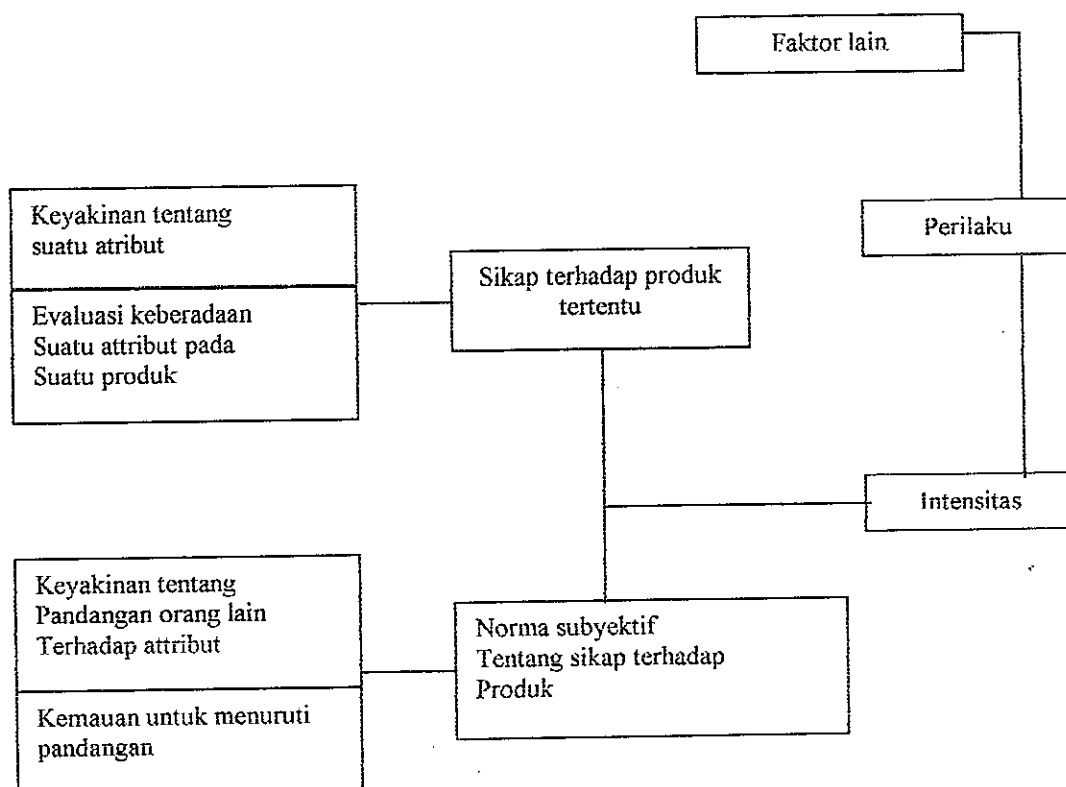
$e_i$  = Tingkat rasa senang atau tidak senangnya (*like/dislike*) seseorang atas atribut i.

$n$  = Jumlah atribut yang relevan.

Dari formula tersebut dapat disimpulkan bahwa :

1. Model tersebut menunjukkan bahwa individu mempunyai sejumlah keyakinan terhadap suatu merek. Jadi model tersebut mengakui adanya sifat multidimensi (*multidimensional nature*) pada barang-barang.
2. Model tersebut menunjukkan bahwa kriteria-kriteria penilaian yang digunakan oleh sikap seorang konsumen tidak sama dalam menentukan sikap; sejumlah atribut lebih penting dibandingkan dengan yang lain.
3. Model tersebut menunjukkan bahwa performance suatu produk yang jelek pada suatu atribut dapat diimbangi dengan performance yang lebih baik pada atribut-atribut yang lain.
4. Model tersebut menunjukkan aspek-aspek penting struktur kognitif seorang konsumen berkenaan dengan sebuah merk, ini dapat menjadi hal yang penting dalam penyusunan strategi pemasaran.

Formula model Fishbein menunjukkan bahwa pemasar perlu mengetahui atribut-atribut apa dari suatu produk yang para konsumen gunakan dalam pengambilan keputusan memilih merek, bobotnya (*relative importance*) dan keyakinan konsumen terhadap tiap-tiap atribut merek perusahaan maupun merek pesaingnya. Informasi mengenai keyakinan-keyakinan dan evaluasi yang dihasilkan dari suatu model multi-atribut memberikan pengetahuan yang penting untuk merumuskan dan mengevaluasi strategi pemasaran dan menseleksi pasar-pasar sasaran. Jadi dengan model Fishbein ini pemasar dapat memahami struktur sikap para konsumennya. Untuk lebih menjelaskan konsep model multi-atribut Fishbein, berikut ini akan ditunjukkan gambar bagan Model Multi-atribut Fishbein.



Gambar bagan model Multi-atribut Fishbein

## 5. Teori Disonansi Kognitif Festinger

Berdasar teori ini sikap seseorang pada umumnya konsisten, dan orang tersebut berbuat sesuatu sesuai dengan sikapnya, sedangkan tindakannyapun akan bersesuaian satu dengan yang lain. Oleh karena itu seseorang cenderung untuk tidak akan mengambil sikap-sikap yang bertentangan satu sama lain dan cenderung untuk menghindari tindakan yang tidak sesuai dengan sikapnya.

Yang dimaksud dengan unsur kognitif adalah setiap pengetahuan, opini, atau kepercayaan mengenai lingkungan, mengenai diri sendiri atau perilakunya. Sedangkan Disonansi menggambarkan inkonsistensi antara dua atau lebih unsur Kognitif.

Keadaan disonansi kognitif akan menimbulkan ketegangan psikologis dan karenanya selalu akan ada usaha dalam diri manusia untuk mengurangi atau menghilangkannya. Secara lebih khusus terdapat 3 cara untuk mengurangi disonansi tersebut, yaitu :

- a. Merubah unsur kognitif yang bersifat perilaku
- b. Merubah unsur kognitif dari lingkungan
- c. Menambah unsur kognitif baru

## 6. Teori Fungsional Katz

Teori ini mengatakan bahwa untuk memahami bagaimana sikap mengalami perubahan dan menolak perubahan haruslah berangkat dari dasar motivasional sikap itu sendiri. Adapun yang dimaksud dengan motivasional merupakan fungsi sikap bagi individu yang bersangkutan.



Fungsi sikap bagi individu telah dirumuskan menjadi empat, yaitu :

a. Fungsi Instrumental, Penyesuaian atau manfaat.

Fungsi ini menunjukkan bahwa individu dengan sikapnya berusaha untuk memaksimalkan hal yang diinginkan dan menghindari seminimal mungkin hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan demikian, maka individu akan membentuk sikap positif terhadap hal yang dirasakannya akan mendatangkan keuntungan dan membentuk sikap yang negatif terhadap hal yang akan merugikannya.

b. Fungsi Pertahanan Ego

Apabila individu mengalami hal-hal yang tidak menyenangkan dan dianggapnya mengancam egonya, maka sikap dapat berfungsi sebagai mekanisme pertahanan egonya yang akan melindungi dari kepahitan kenyataan tersebut.

c. Fungsi Pernyataan Nilai

Dengan fungsi ini seseorang seringkali mempunyai sikap tertentu kepuasan dalam menyatakan nilai yang dianutnya yang sesuai dengan penilaian pribadi dan konsep dirinya.

d. Fungsi Pengetahuan

Dengan fungsi ini, manusia mempunyai dorongan dasar untuk ingin tahu, untuk mencari penalaran dan untuk mengorganisasikan pengalamannya. Adanya unsur-unsur pengalaman yang tadinya tidak konsisten dengan apa yang diketahui oleh individu akan disusun kembali atau diubah sedemikian rupa sehingga tercapai suatu konsistensi.

Sikap mempunyai 3 komponen yaitu komponen afeksi, kognisi dan perilaku. Ketiga komponen sikap yang dikatakan Stephen P. Robbins adalah sebagai berikut. ( Stephen P. Robbins, 2001, 138 - 147 ):

1. Komponen afeksi ( *Afektif Component* )

Komponen afektif yaitu perasaan seseorang terhadap suatu obyek, komponen ini berhubungan dengan kesukaan dan pilihan responden terhadap suatu obyek dan merupakan aspek yang penting dari kebutuhan informasi untuk berbagai situasi keputusan, misalnya untuk keperluan preferensi. Secara umum komponen ini merupakan reaksi baik positif maupun negatif sebagai hasil dari evaluasi terhadap pilihan-pilihan atribut dari karakteristik sebuah kebijaksanaan yang menyangkut dirinya misalnya: aturan gaji, penilaian prestasi.

2. Komponen kognisi ( *Cognitif Component* )

Komponen kognitif yaitu kepercayaan seseorang terhadap suatu obyek. Komponen ini berhubungan dengan kesadaran atau pengetahuan mengenai suatu obyek. Kepercayaan disini juga dibentuk oleh pengalaman-pengalaman pribadi yang melibatkan nilai-nilai individual dan motivasi dimana semuanya mempengaruhi kepercayaan karyawan terhadap sebuah kebijaksanaan dalam suatu lingkungan organisasi. Komponen ini mementingkan banyaknya pertimbangan tentang informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan, misalnya informasi tentang sebuah program hasil kebijakan perusahaan.

### 3. Komponen perilaku ( *Behavior Component* )

Yaitu kecenderungan seseorang melakukan kegiatan. Komponen ini mengacu pada perilaku karyawan yang berupa sikap dan respon terhadap suatu kebijakan. Dalam manajemen sumber daya manusia, perilaku ini berhubungan dengan sikap karyawan dengan menggunakan pola-pola tertentu dalam berperilaku terhadap setiap kebijakan manajemen, misalnya tindakan kemangkiran seorang karyawan terhadap aturan yang telah ditetapkan.

#### A.3. Motivasi

Istilah motivasi sering disamakan dengan *motive*, motivasi, motivasi kerja, dan intensif. Kata "*motive*" sering disamakan dengan kata-kata *motive*, *motip*, dorongan, alasan dan *driving force*, motif adalah daya pendorong atau tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak suatu tenaga di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak. Dikatakan bahwa rumusan yang berbunyi "*motive are the why's of behavior*", itulah "*motive*" (Susilo Martoyo, 1996: 154-155).

Teori motivasi kebutuhan oleh Abraham H. Maslow yang dikemukakan oleh John Suprihanto (1996: 34-36) menerangkan bahwa individu mempunyai lima jenjang kebutuhan yaitu:

1. Kebutuhan fisik (*phisichological needs*), merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi dan dipuaskan paling awal, karena kebutuhan ini timbul dari rasa yang pertama kali dari fisik manusia untuk dapat hidup (*survive*).

- Kebutuhan ini misalnya, makan, minum, ini paling tidak harus diperoleh kebutuhan fisik minimumnya.
2. Kebutuhan keamanan/keselamatan (*safety/security needs*), kebutuhan jenjang berikutnya memberi rasa aman dan selamat bagi individu, seperti adanya perlindungan dan kepastian dari pihak organisasi yang menjamin kehidupannya baik kebutuhan material, imaterial, maupun semi material, misalnya upah, rumah, pakaian, keyakinan, tidak akan dipecat sebelum pensiun, jaminan hari tua dan rasa aman di tempat kerja.
  3. Kebutuhan untuk berkelompok (*affection needs/love needs/social needs/belonging needs*), apabila kita melihat secara mendasar, kebutuhan ini memang sudah merupakan kodrat manusia, yaitu bahwa manusia itu adalah makhluk sosial. Oleh karena itu setiap individu membutuhkan waktu untuk bisa berkumpul, bergaul, membina persahabatan, saling memperhatikan/mencintai, untuk berkembang bersama di dalam kelompok.
  4. Kebutuhan akan harga diri/penghormatan (*esteem needs/ egoistic needs*) kebutuhan ini lebih bersifat individual atau mencirikan pribadi ingin dirinya dihargai atau dihormati sesuai dengan kapasitasnya (kedudukannya). Sebaliknya setiap pribadi tidak ingin dirinya dianggap lebih rendah dari yang lain, mungkin secara jabatan lebih rendah tetapi secara manusiawi setiap individu (pria maupun wanita tidak ingin direndahkan).
  5. Kebutuhan akan pengakuan diri dan pengembangan diri (*self actualization needs/self realization needs/self fulfillment needs/self expression needs*) dan

ia akan puas apabila keinginan untuk mengembangkan kemampuan dan terpenuhi sesuai dengan potensinya.

Teori motivasi X dan Y yang dikemukakan Sondang P. Siagian (195: 162), yang dikutip dari pemikiran Douglas Mc. Gregor dalam bukunya yang berjudul *The Human Side of Enterprise*.

1. Teori "X" pada dasarnya mengatakan bahwa manusia cenderung berperilaku negatif.

Teori "X" mengatakan bahwa para manajer menggunakan asumsi bahwa manusia mempunyai ciri sebagai berikut:

- Para pekerja pada dasarnya tidak senang bekerja dan apabila mungkin akan berusaha mengelakkannya.
- Karena para pekerja, mereka harus dipaksa, diawasi atau diancam dengan berbagai tindakan positif agar tujuan organisasi dapat dicapai.
- Para pekerja akan berusaha mengelakkan tanggung jawab dan hanya akan bekerja apabila menerima perintah untuk melakukan sesuatu.
- Kebanyakan pekerja akan menempatkan pemuasan kebutuhan sosiologis dan keamanan di atas faktor-faktor lain yang berkaitan dengan pekerjaannya dan tidak akan menunjukkan keinginan atau ambisi untuk maju.

2. Teori "Y" yang pada dasarnya mengatakan bahwa manusia cenderung berperilaku positif.

Pada teori "Y" para manajer menggunakan asumsi bahwa para pekerja memiliki ciri-ciri:

- Para pekerja memandang kegiatan pekerja sebagai hal yang alamiah.
- Para pekerja akan berusaha melakukan tugas tanpa terlalu diarahkan dan akan berusaha mengendalikan diri sendiri.
- Pada umumnya para pekerja akan menerima tanggung jawab yang lebih besar.
- Para pekerja akan berusaha menunjukkan kreativitasnya dan oleh karenanya akan berpendapat bahwa pengambilan keputusan merupakan tanggung jawab mereka juga dan bukan semata-mata tanggung jawab orang yang menduduki jabatan manajerial.

Bila dikaitkan dengan teori Maslow akan terlihat bahwa pekerja yang tergolong pada kategori "X" akan lebih mementingkan pemuasan kebutuhan "tingkat rendah" seperti kebutuhan pokok dan kurang memberikan perhatian pada kebutuhan tingkat atas, yaitu aktualisasi diri. Sebaliknya yang terjadi pada manusia kategori "Y" dalam arti bahwa pemuasan kebutuhan yang sifatnya psikologis dan non materiil lebih diutamakan dari pada pemuasan kebutuhan-kebutuhan yang sifatnya kebendaan.

Untuk Teori dua faktor merupakan hasil penelitian Herzberg Mausner dan Synderman. Teori ini sebagaimana dikutip oleh Gibson (1995: 107) menyebutkan dua faktor tentang motivasi yaitu faktor yang membuat orang merasa tidak puas dan faktor yang membuat orang merasa puas (*dissatisfiers-satisfiers*). Berdasarkan penelitian yang melibatkan sekelompok orang yang terdiri dari 200 akuntan dan insinyur. Penelitian ini menghasilkan dua kesimpulan.

Pertama ada serangkaian kondisi ekstrinsik, keadaan pekerjaan (*job content*) yang menghasilkan ketidakpuasan di kalangan karyawan, jika kondisi tersebut tidak ada maka tidak perlu memotivasi karyawan, kondisi tersebut adalah faktor-faktor yang membuat orang merasa tidak puas (*dissatisfier*) atau disebut juga faktor iklim baik (*hygiene factors*) karena faktor tersebut diperlukan untuk mempertahankan tingkat yang paling rendah, yaitu: "tidak adanya ketidakpuasan". Faktor-faktor ini mencakup (a) upah, (b) jaminan pekerjaan (c) kondisi kerja (d) status, (e) prosedur perusahaan, (f) mutu supervisi dan (g) mutu hubungan antara pribadi di antara rekan sekerja, dengan atasan dan dengan bawahan.

Kedua, serangkaian kondisi intrinsik, isi pekerjaan (*job content*) yang apabila ada dalam pekerjaan tersebut akan menggerakkan tingkat motivasi yang kuat yang dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik, jika kondisi tersebut tidak ada, maka tidak akan timbul rasa ketidak-puasan yang berlebihan. Faktor-faktor dari rangkaian ini disebut pemuas atau motivator yang meliputi: (a) prestasi, (b) pengakuan, (c) tanggung jawab, (d) kemajuan, (e) pekerjaan itu sendiri, (f) kemungkinan berkembang.

Jadi secara ringkas dari hasil penelitian Herzberg ada 2 hal yaitu: faktor motivator yang mempunyai pengaruh meningkatkan prestasi, dan kepuasan kerja sedangkan faktor higienes mencegah merosotnya semangat kerja dan dapat menurunkan produktivitas.

#### A.4. Kualitas aparat

Dalam sebuah organisasi yang modern, dituntut sumber daya yang memiliki pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya. Kae chung dan Leon Megison ( 1981 : 21 ) menyatakan bahwa kemampuan pegawai pemerintah sebagai pelaksana yang dihubungkan dengan pekerjaan adalah suatu kondisi pada diri seseorang yang secara penuh bersungguh sungguh bekerja, berdaya guna untuk melaksanakan pekerjaan sehingga memungkinkan suatu tujuan yang akan dicapai. Moenir ( 1987 : 186 ) menyatakan bahwa kemampuan adalah ketrampilan yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan tugas dengan menggunakan anggota badan dengan peralatan yang tersedia.

Keberhasilan tujuan organisasi berhubungan dengan kemampuan seorang pegawai, Steers ( 1985 : 147 ) berpendapat bahwa keberhasilan manajemen erat hubungannya dengan tingkat kemampuan intelektual seseorang, dengan demikian kemampuan kerja adalah kesanggupan pegawai untuk mengerahkan segenap potensi yang dimiliki dalam rangka melaksanakan tugas pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Kemampuan aparat menurut Gibson ( 1988 ) meliputi : kemampuan teknis, kemampuan konseptual dan kemampuan berhubungan antar manusia. Selanjutnya Gibson mengatakan, untuk mencapai hasil atau kinerja organisasi secara efisien dan efektif diperlukan sumber sumber kemampuan pegawai diantaranya kemampuan interaksi, kemampuan konseptual dan kemampuan administrasi.



Tujuan organisasi akan tercapai, jika efektivitas kerja pegawai terpenuhi. Faktornya adalah : motivasi kerja, **kemampuan pegawai**, kelengkapan fasilitas leadership dan lain lain ( Soewarsono , 1999 : 17 ). Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia, mengukur seberapa jauh kualitas aparat dalam melakukan pekerjaan dengan baik dengan menilai : Prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, kepemimpinan, kemampuan, kemauan dan kesempatan.

### **Kualitas Anggota Tim Penerbitan Ijin HO**

Menurut Ismadi (1997), kualitas merupakan pengertian abstrak yang berkaitan dengan atribut-atribut tertentu dan standar-standar tertentu. Kualitas dalam hal ini adalah kualitas yang baik, sedangkan kualitas yang kurang baik bila atribut-atribut dan standar-standar yang tidak dapat dipenuhi secara lengkap. Dengan demikian berbagai kualitas berbeda-beda pula atributnya tergantung dari fungsi tujuan yang ingin di capai. Misalnya fungsi ketahanan, kesehatan, kecerdasan, kepemimpinan dan sebagainya. Tiap-tiap fungsi tersebut memerlukan atribut-atribut yang sesuai dan mendukung sehingga tercapai tujuan yang dimaksud masing-masing fungsi tersebut. Berkaitan dengan penelitian ini maka yang dimaksud dengan kualitas anggota Tim Pemberian Ijin HO adalah kualitas SDM para anggota Tim Pemberi Ijin HO.

Kualitas Anggota Tim Pemberi Ijin HO sebagai kualitas sumber daya manusia. Sumber daya manusia dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas. Kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia. Sedangkan kualitas menyangkut mutu sumber daya manusia, yang menyangkut

kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan nonfisik (kecerdasan dan mental). Untuk mempercepat pembangunan di bidang apapun, maka peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan prasyarat utama. Kualitas sumber daya ini menyangkut dua aspek juga, yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas nonfisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan-keterampilan lain. Oleh sebab itu, upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia ini juga diupayakan melalui program kesehatan dan gizi. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan-kemampuan non fisik tersebut maka upaya pendidikan dan pelatihan adalah yang paling diperlukan (Notoatmodjo, 1992 : 4).

Berdasarkan uraian-uraian tersebut dapat ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan kualitas anggota Tim Pemberian Ijin HO adalah kualitas non fisik para anggota Tim Pemberian Ijin HO, yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan.

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al., 1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa

dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler, 1994). Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia jasa, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan.

Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa perusahaan, sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun perlu diperhatikan bahwa kinerja jasa seringkali tidak konsisten, sehingga pelanggan menggunakan isyarat intrinsik dan ekstrinsik jasa sebagai acuan.

Isyarat intrinsik berkaitan dengan output dan penyampaian jasa itu sendiri. Pelanggan akan bergantung pada isyarat ini apabila berada di tempat pembelian atau jika isyarat intrinsik tersebut merupakan *search quality* dan memiliki nilai prediktif yang tinggi. Sedangkan yang dimaksud dengan isyarat ekstrinsik adalah unsur-unsur yang merupakan pelengkap bagi suatu jasa. Isyarat ini dipergunakan dalam mengevaluasi jasa jika dalam menilai isyarat intrinsik diperlukan banyak waktu dan usaha, dan apabila isyarat ekstrinsik tersebut

merupakan *experience quality* dan *credence quality*. Isyarat ekstrinsik juga dipergunakan sebagai indikator kualitas jasa apabila tidak ada informasi isyarat intrinsik yang memadai.

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan, telah tercapai konsensus bahwa harapan pelanggan memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover (dalam Zeithaml et al., 1993), harapan pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk tersebut. Meskipun demikian, dalam beberapa hal belum tercapai kesepakatan, misalnya mengenai sifat standar harapan yang spesifik, jumlah standar yang digunakan, maupun sumber harapan. Zeithaml et al. (1993) mengemukakan model konseptual mengenai harapan pelanggan terhadap jasa. Cara-cara yang dapat dilakukan lembaga jasa untuk mempengaruhi faktor-faktor yang ada misalnya :

1. *Enduring Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil dan mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa. Faktor ini meliputi harapan yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seorang mengenai jasa. Seorang pelanggan akan mengharapkan bahwa ia seharusnya juga dilayani dengan baik apabila pelanggan lainnya dilayani dengan baik oleh penyedia jasa.

## 2. *Personal Need*

Kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya juga sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, sosial, dan psikologis.

## 3. *Transitory Service Intensifiers*

Faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa. Faktor ini meliputi :

- Situasi darurat pada saat pelanggan sangat membutuhkan jasa dan ingin penyedia jasa dapat membantunya.
- Jasa terakhir yang dikonsumsi pelanggan dapat pula menjadi acuanya untuk menentukan baik-buruknya jasa berikutnya.

## 4. *Perceived Service Alternatives*

*Perceived service alternatives* merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Jika konsumen memiliki beberapa alternatif, maka harapannya terhadap suatu jasa cenderung akan semakin besar.

## 5. *Self Perceived Service Role*

Faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya. Apabila konsumen terlibat dalam proses penyampaian jasa dan jasa yang terjadi ternyata tidak begitu baik, maka pelanggan tidak bisa menimpakan kesalahan sepenuhnya kepada pihak penyedia jasa. Oleh karena itu persepsi

tentang derajat keterlibatannya ini akan mempengaruhi tingkat jasa yang bersedia diterimanya.

6. *Situational Factors*

Faktor situasional terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada di luar kendali penyedia jasa.

7. *Explicit Service Promises*

Faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan organisasi tersebut.

8. *Implicit Service Promises*

Faktor ini menyangkut petunjuk yang berkaitan dengan jasa, yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan. Pelanggan biasanya menghubungkan harga dan peralatan (tangible assets) pendukung jasa dengan kualitas jasa.

9. *Word-of-Mouth* (rekomendasi/saran dari orang lain)

*Word-of-Mouth* merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word-of-Mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti para pakar, teman, keluarga, dan publikasi media massa. Di samping itu *word-of-mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakannya sendiri.

## 10. *Past Experience*

Pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan dari yang pernah diterimanya dimasa lalu. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang, seiring dengan semakin banyaknya informasi (*nonexperimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.

## **B. HUBUNGAN ANTARA VARIABEL-VARIABEL PENELITIAN**

### **B.1. Hubungan antara Sikap masyarakat dengan Efektivitas Perijinan**

Seperti diketahui Sikap adalah bagian intrinsik dari kepribadian seseorang dimana seseorang mencari kecocokan antara kepercayaan dan perasaan seseorang terhadap obyek, jadi sikap tergantung pada perubahan perasaan (*feeling*) atau kepercayaan (*belief*) terhadap sesuatu obyek. Sikap juga adalah pernyataan evaluatif atau pertimbangan evaluatif baik yang menguntungkan ataupun tidak menguntungkan mengenai obyek, orang, atau peristiwa. Jadi sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu obyek.

Dalam hal ini, ketika masyarakat dihadapkan pada suatu obyek yaitu masalah perijinan, maka masyarakat akan menilai atau mempertimbangkan permasalahan tersebut. Jika permasalahan tersebut ( permasalahan perijinan ), dinilai positif, maka masyarakat akan merespon dan akan menjabarkan dalam tindakan tindakan atau mematuhi apa yang telah dianjurkan dan ditetapkan oleh institusi yang berwenang dalam masalah perijinan, begitu sebaliknya. Dengan

demikian, ketika aktivitas itu berlangsung maka efektivitas perijinan sebagai pengendali kelestarian lingkungan akan tercapai

## **B.2. Hubungan antara Motivasi dengan Efektivitas**

Motivasi adalah daya pendorong atau tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak suatu tenaga di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak. Dalam hal ini, ketika masyarakat dihadapkan pada suatu obyek yaitu masalah perijinan, apakah terdapat daya pendorong bagi masyarakat sehingga masyarakat melakukan suatu tindakan, yang dalam hal ini mematuhi apa yang telah dianjurkan dan ditetapkan oleh institusi yang berwenang dalam masalah perijinan, begitu sebaliknya. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, ketika kebutuhan keamanan/ keselamatan seperti adanya perlindungan, rasa aman, adanya perlindungan dan kepastian dari pihak organisasi (Maslow), sebagai daya pendorong masyarakat, maka aktivitas itu akan berlangsung dan hal ini akan menjadikan efektivitas perijinan sebagai pengendali kelestarian lingkungan akan tercapai.

## **B.3. Hubungan Kualitas Aparat dengan Efektivitas Perijinan.**

Kualitas Aparat merupakan kemampuan teknis, tingkat pendidikan, ketrampilan dalam pekerjaan, kemampuan berhubungan antar manusia dan pengalaman. Kemampuan teknis adalah kemampuan dalam menguasai pekerjaan yang bersifat teknis misalnya menggunakan metode kerja, kemampuan memahami dokumen dan lain lain. Tingkat pendidikan yang mendukung pekerjaannya berupa pendidikan formal maupun non formal. Ketrampilan dalam pekerjaan adalah kemampuan merumuskan permasalahan dan



pemecahannya, kemampuan mengambil keputusan. Sedangkan kemampuan berhubungan antar manusia merupakan kemampuan dalam bekerja sama dengan orang lain, berkomunikasi dengan orang lain. Sedangkan pengalaman adalah kemampuan pegawai yang berkaitan dengan lamanya menangani suatu pekerjaan.

Segala kemampuan tersebut, akan menyebabkan aparat menggunakan metode secara benar, akan membantu menyelesaikan tugas dengan baik, yang selanjutnya akan berdampak pada efektivitas dari tujuan., dalam hal ini efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan

#### **B.4. Hubungan antara Sikap Masyarakat, Motivasi masyarakat, dan Kualitas Aparat dengan Efektivitas Perijinan.**

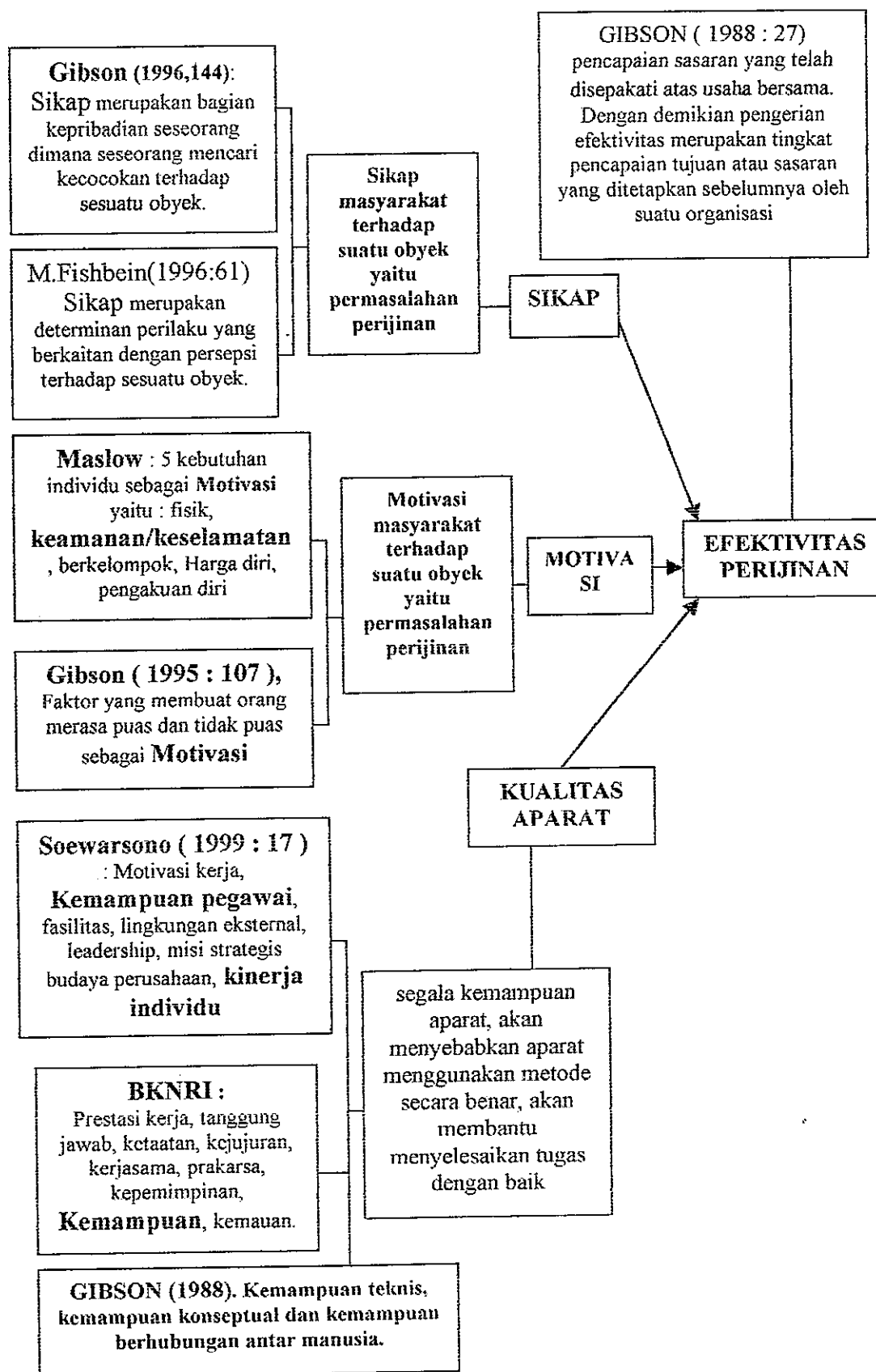
Ketika masyarakat dihadapkan pada suatu obyek yaitu masalah perijinan, maka maka masyarakat akan bersikap, masyarakat akan menilai atau mempertimbangkan permasalahan tersebut. Jika permasalahan tersebut ( permasalahan perijinan ), dinilai positif, maka masyarakat akan merespon dan akan menjabarkan dalam tindakan tindakan atau mematuhi apa yang telah dianjurkan dan ditetapkan oleh institusi yang berwenang dalam masalah perijinan.

Ketika kebutuhan keamanan/ keselamatan seperti adanya perlindungan, rasa aman, adanya perlindungan dan kepastian dari pihak organisasi ( Maslow), sebagai Motivasi masyarakat atau daya pendorong masyarakat untuk melakukan suatu tindakan, maka maka masyarakat akan merespon dan akan menjabarkan

dalam tindakan tindakan atau mematuhi apa yang telah dianjurkan dan ditetapkan oleh institusi yang berwenang dalam masalah perijinan.

Kualitas Aparat yang merupakan segala kemampuan aparat, akan menyebabkan aparat menggunakan metode secara benar, akan membantu menyelesaikan tugas dengan baik, yang selanjutnya akan berdampak pada efektivitas dari tujuan., dalam hal ini efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan.

Untuk lebih jelasnya hubungan antar variabel penelitian akan dilihat pada gambar sebagai berikut :



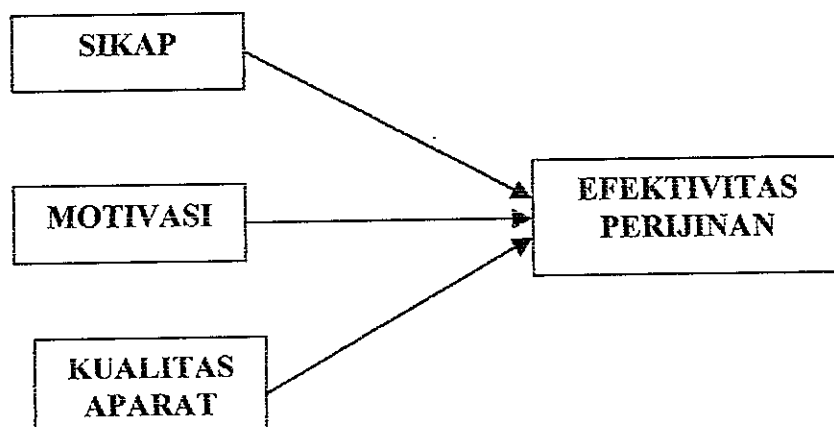
### C. HIPOTESIS

Hipotesis adalah suatu taksiran yang dirumuskan serta diterima sementara yang menerangkan fakta fakta yang diamati maupun kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah penelitian selanjutnya.

Adapun hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

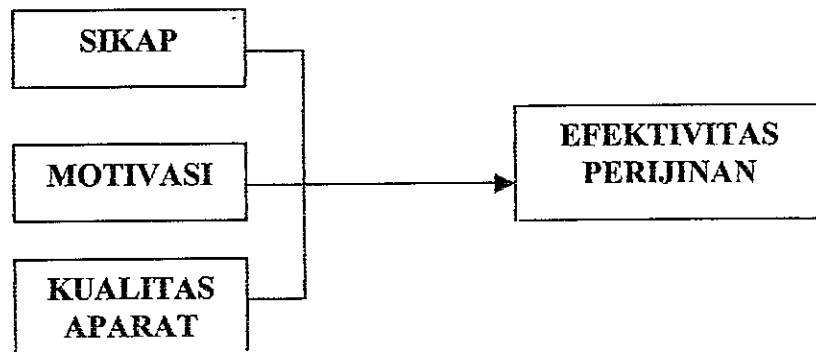
#### 1 Hipotesis Minor

- a. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Sikap masyarakat terhadap efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan di Kota Surakarta.
- b. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Motivasi masyarakat terhadap efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan di Kota Surakarta.
- c. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas aparat terhadap efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan di Kota Surakarta.



## 2. Hipotesis Mayor

Terdapat pengaruh yang signifikan antara Sikap masyarakat , motivasi, kualitas aparat, sanksi terhadap efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan di Kota Surakarta.



### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. RANCANGAN PENELITIAN

Penelitian dapat digolongkan menjadi 3 ( tiga ) tipe, yaitu penelitian penjajakan ( *eksploratif* ), penelitian penjelasan ( Eksplanatory ) dan penelitian deskriptif. Berdasarkan tujuan dari penelitian ini, untuk rancangan penelitian ini merupakan penelitian penjelasan ( Eksplanation ), yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui Apakah faktor Sikap, Motivasi, Kualitas aparat dan sanksi berpengaruh signifikan terhadap efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan di Kota Surakarta. Dalam penelitian ini juga penulis akan menggunakan rancangan tipe penelitian statistik kuantitatif, sebab penulis akan membuat analisis perhitungan berdasarkan data yang ada dan mendiskripsikannya secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta fakta, sifat sifat serta hubungan antar fenomena yang akan diselediki, dengan tidak mengesampingkan bahwa peneliti akan membuktikan hipotesa yang dirumuskan sebelumnya.

### B. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Penelitian ini, mempunyai ruang lingkup sekitar efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan di Kota Surakarta yang kemungkinan dipengaruhi oleh banyak sekali variabel. Oleh karena luasnya faktor faktor yang berpengaruh tersebut dan agar penelitian ini dapat lebih

terfokus pada pokok permasalahan, maka dalam penelitian ini akan dibatasi pada variabel variabel yang menurut asumsi penulis mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan dominan terhadap efektivitas perijinan. Melandasi hasil pemikiran uraian, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada variabel :

1. Efektivitas perijinan
2. Sikap Masyarakat.
3. Motivasi
4. Kualitas aparat

### **C. LOKASI PENELITIAN**

Sesuai dengan sasaran dari penelitian ini, maka penelitian ini mengambil lokasi di Kota Surakarta.

### **D. VARIABEL PENELITIAN**

#### **D.1. Definisi Konseptual**

1. Efektivitas

Efektivitas adalah pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama. Dengan demikian pengerian efektivitas merupakan tingkat pencapaian tujuan atau sasaran yang ditetapkan sebelumnya oleh suatu organisasi.

2. Sikap

Sikap adalah bagian intrinsik dari kepribadian seseorang dimana seseorang mencari kecocokan antara kepercayaan dan perasaan seseorang terhadap

obyek dan menyarankan bahwa perubahan sikap tergantung pada perubahan perasaan (*feeling*) atau kepercayaan (*belief*).

### 3. Motivasi

Motivasi adalah daya pendorong atau tenaga pendorong yang mendorong manusia untuk bertindak suatu tenaga di dalam diri manusia yang menyebabkan manusia bertindak.

### 4. Kualitas Aparat

Kondisi potensi yang dimiliki oleh seorang pegawai sehingga dapat melaksanakan tugas dan pekerjaannya, meliputi kemampuan teknis, konseptual, design dan kemampuan berhubungan antar manusia.

## D.2. Definisi Operasional

1. Efektivitas perijinan ( Y ), adalah tingkat pencapaian sasaran yang telah ditetapkan pemerintah dimana pemohon ijin untuk melakukan apa yang dipersyaratkan oleh instansi pemberi ijin sehingga tujuan dari pemberian ijin dapat terlaksana dengan baik.. Sebagai indikator Efektivitas perijinan adalah sebagai berikut :

- a. Kemauan mengurus ijin, yaitu pada pernyataan no 1.
- b. Persepsi Kepentingan, yaitu pada pernyataan no 2.
- c. Persepsi kewajiban, yaitu pada pernyataan no 3.
- d. Ketaatan pada perijinan, yaitu pada pernyataan no 4.
- e. Ketaatan pada anjuran pemerintah, yaitu pada pernyataan no 5.
- f. Pengawasan aparat pada pernyataan no 6



- b. Penguasaan Materi, yaitu pada pernyataan no 18.
- c. Ketrampilan pengadministrasian, yaitu pada pernyataan no 19.
- d. Kemampuan solusi , yaitu pada pernyataan no 20.
- e. Inisiatif , yaitu pada pernyataan no 21.
- f. Kapabilitas Pendidikan , yaitu pada pernyataan no 22.
- g. Kualitas pengontrol, pada pernyataan no 23

## **E. SUMBER DATA**

### **1. Data primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung pada lokasi penelitian. Data tersebut diperoleh melalui jawaban dari daftar pertanyaan yang disebarkan kepada responden. Jenis data primer adalah data tentang variabel yang akan diambil dalam penelitian ini misalnya : data persepsi responden terhadap faktor-faktor sikap, motivasi, kualitas aparat, dan sanksi yang dikenakan.

### **2. Data sekunder**

Adalah data yang telah dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak lain. Jenis data ini adalah data tentang gambaran profil instansi penerbit ijin, aturan aturan dan lain sebagainya.

## **F. INSTRUMEN PENELITIAN**

Dalam penelitian ini digunakan instrumen penelitian questioner. Kuestioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk

memperoleh informasi dari responden atau hal-hal yang diketahui oleh responden terhadap item pertanyaan sebagai tanggapan dengan menggunakan skala Likert. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan, jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert tadi mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain: 1) sangat setuju, 2) setuju, 3) tidak komentar, 4) tidak setuju, 5) sangat tidak setuju (Sugiyono, 1999: 86).

Pada kuesioner ini, dilakukan uji kuesioner dengan uji validitas dan reliabilitas.

### 1. Uji Validitas

Untuk menguji validitas yaitu dengan menggunakan teknik korelasi

"*Product Moment*" yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_{21} = \frac{N \sum X_2 X_1 - \sum X_2 \sum X_1}{\sqrt{\{N \sum X_2^2 - (\sum X_2)^2\} \{N \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2\}}}$$

$r_{21}$  : Koefisien korelasi antara variabel suatu faktor tertentu dengan Nilai Total variabelnya.

$X_2$  : Nilai total suatu variabel tertentu

$X_1$  : Nilai faktor variabel tertentu

$N$  : Jumlah sampel

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berkisar antara 0 (nol) sampai 1 (satu). Untuk dapat menerima hipotesa alternatifnya mensyaratkan nilai uji reliabilitas (Cronbach Alpha) mendekati angka 1 (satu). Pernyataan dinyatakan reliabel jika nilai perhitungan Cronbach Alpha mendekati 1 (satu) atau minimal 0,5

## G. POPULASI DAN TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian.. Untuk penelitian ini yang penulis jadikan sebagai populasi adalah seluruh Seluruh pemohon ijin HO Kota Surakarta. Jumlah Populasi saat ini adalah:

Tabel 3.1. Populasi

NO	JENIS KEGIATAN	JUMLAH
1	Industri/ Pabrik	115
2	Perdagangan	1297
3	Jasa	298
4	Hotel	132
5	Sarana Hiburan	49
6	Garasi& Bengkel	172
JUMLAH		2063

Sumber: KLH Pemkot Surakarta

## 2. Sampel

Seperti diketahui pengertian sampel (Hadi; 1991 : 70) adalah :sebagian dari individu yang diselidiki atau sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari populasi atau obyek penelitian yang mewakili dari populasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa sampel dalam penelitian ini adalah sebagian atau wakil yang akan dijadikan subyek penelitian. Adapun besarnya sampel adalah 5 % dari jumlah populasi yaitu 100 pemohon ijin HO, dan oleh karena homogen setiap jenis kegiatan maka ada kebebasan pengambilan sampel, sehingga diambil secara proporsional random sampling.

Tabel 3.2. Sampel Size

JENIS EGIATAN	JUMLAH	5 %
Industri/ Pabrik	115	5
Perdagangan	1297	65
Jasa	298	14
Hotel	132	6
Sarana Hiburan	49	2
Garasi& Bengkel	172	8
JUMLAH	2063	100

Sumber: Data diolah

## H. METODE PENGUMPULAN DATA

Pada metode pengumpulan data, penelitian ini mempergunakan beberapa metode antara lain :

### 1. Metode pernyataan

Menurut Sutrisno Hadi (1991 : 182) :Angket adalah suatu metode yang mempunyai suatu rangkaian pertanyaan isian yang diselidiki untuk menjawab dengan cara-cara tertentu menurut perintah pada pertanyaan yang dibuat agar sumber informasi yang benar dan obyektif. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuesioner dalam mengumpulkan data. Alasan penggunaan pernyataan antara lain :dapat menjangkau banyak orang dan waktu yang digunakan relatif singkat.

### 2. Metode Dokumentasi

Yaitu suatu cara pengumpulan data dengan cara mempelajari catatan-catatan atau data-data tentang berbagai kejadian atau kegiatan yang pernah dilaksanakan dan kemudian disimpan sebagai arsip dalam suatu tempat. Menurut Suharsimi Arikunto (1992: 200) menyatakan bahwa : Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, agenda dan sebagainya.

Dengan batasan tersebut makin jelas bahwa metode dokumentasi adalah salah satu cara untuk teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada di daerah penelitian baik yang berupa catatan maupun berupa arsip. Demikian pula halnya dengan penelitian ini data-data yang diperlukan banyak yang diperoleh dari catatan yang ada dari obyek yang akan diteliti. Misalnya tentang informasi-informasi lain yang berkaitan dengan tema penelitian. Informasi ini dipakai sebagai analisis diskriptif sebelum dilakukan analisis statistik (uji hipotesis).

## I. TEKNIK ANALISIS DATA

### 1. Metode deskripsi

Dalam analisa ini penulis menggunakan teknik analisa deskriptif dimana penelitian ini mengangkat dan membahas tentang angka-angka yang nantinya akan tampak dalam bentuk tabel prosentase.

### 2. Metode Inferensial

Dalam analisa ini untuk mengetahui pengaruh antara variabel Independen terhadap variabel dependennya. Pada penelitian ini penulis menggunakan :

#### a. Regresi linier berganda (*Multiple linier regression*)

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda, karena variabel bebasnya terdiri dari beberapa variabel. Adapun bentuk regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : (Sudjana, 1992 : 6) :

$$Ef = \beta_0 + \beta_1 Sik + \beta_2 Motiv + \beta_3 Kua + e$$

Keterangan :

Ef = Efektifitas Perijinan

Sik = Sikap

Motiv= Motivasi

Kua= Kualitas Aparat

Bia = Biaya Perijinan

$\beta_1$  = Koefisien regresi Sikap

$\beta_2$  = Koefisien regresi Motivasi

$\beta_3$  = Koefisien regresi Kualitas aparat

$\beta_0$  = Konstanta

$e$  = Variabel pengganggu

#### b. Uji Signifikansi

Sedangkan untuk menunjukkan signifikansi dari determinan-determinan yang mempengaruhi variabel dependen, digunakan :

##### 1) Pengujian secara individual (*uji t atau t test*)

Uji ini mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian ini dimulai dengan hipotesis nol ( $H_0$ ) yaitu hipotesis yang menyatakan bahwa variabel Independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Selanjutnya diikuti dengan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Adapun langkah-langkah dalam uji t adalah sebagai berikut:

##### a) Menentukan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

$H_0 : \beta_i = 0$  berarti variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

$H_a : \beta_i \neq 0$  berarti variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

##### b) Menentukan level of signifikan ( $\alpha$ )

##### c) Menentukan hasil pengujian

$H_0$  diterima apabila  $-t(\alpha/2; n-1) \leq t \leq t(\alpha/2; n-1)$

$H_0$  ditolak apabila  $t > t(\alpha/2; n-1)$  atau  $t < -t(\alpha/2; n-1)$

d) Perhitungan nilai  $t$

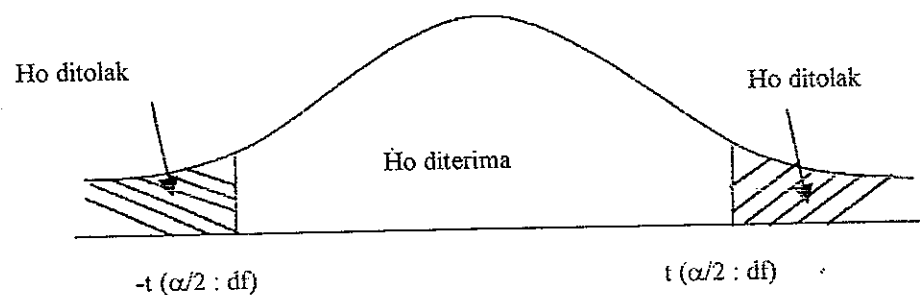
$$t_{\text{hitung}} = \frac{\beta_i}{SE(\beta_i)}$$

$\beta_i$  = Koefisien regresi variabel independen  $i$

$SE(\beta_i)$  = Standard Error Variabel Independen  $i$

e) Kesimpulan

Jika nilai  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan/pengaruh yang signifikan antara variabel Independen dengan variabel dependen secara individu. Sebaliknya, jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan.



## 2) Pengujian secara serempak (*F test*)



Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan/ pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Langkah-langkah pengujiannya sebagai berikut :

a) Menentukan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ )

$H_0 : \beta_i = 0$  berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara serempak dengan variabel dependen.

$H_a : \beta_i \neq 0$  berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara serempak dengan variabel dependen.

b) Menentukan level of signifikan ( $\alpha$ )

c) Menentukan kriteria pengujian

- apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- apabila  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti variabel independen secara bersama-sama tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

d) Menghitung nilai  $F$

$$F_n = \frac{R^2 / (k - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

dimana

$R^2$  = Koefisien determinasi

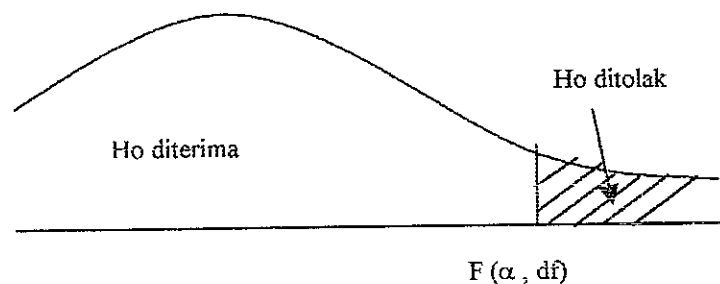
K = Jumlah variabel Independen yang digunakan

n = jumlah data

e) Kesimpulan

Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka dapat dikatakan bahwa hubungan/ pengaruh yang signifikan antara variabel Independen secara bersama-sama dengan variabel dependen.

Sebaliknya, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka tidak terdapat hubungan/ pengaruh yang signifikan.



c. Uji Persyaratan Model Regresi

1). Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas adalah situasi dimana antar variabel penjelas atau variabel independen saling berkolaborasi. Jika hal ini terjadi maka uji estimasi t statistik akan bias dan tidak dapat ditarik kesimpulannya. Multikolinearitas dalam program SPSS ditunjukkan adanya nilai VIF dan Nilai Tolerance yang menjauh dari angka 1 (satu), atau dapat dilihat dengan hasil korelasi antar variabel penjelas, jika nilai

korelasi antar variabel penjelas mendekati angka 1 ( satu ) maka model mengalami masalah multikolinearitas.

## 2). Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah Suatu kondisi dimana terdapat kesalahan pengganggu pada suatu periode tertentu berkorelasi dengan kesalahan periode yang lain. Pengujian terhadap gejala autokorelasi dengan menggunakan "Uji Statistik Durbin Watson".

Kriteria pengujian sebagai berikut :

$d_h < d_L$  : menolak  $H_0$ , menunjukkan autokorelasi positif.

$d_L < d_h < d_U$  : tidak dapat disimpulkan

$4 - d_U < d_h < 4 - d_L$  : Tidak dapat disimpulkan

$4 - d_L < d_h < 4 - d_L$  : menolak  $H_0$ , menunjukkan autokorelasi negatif.

$d_U < d_h < 4 - d_U$  : menerima  $H_0$ , tidak terdapat autokorelasi positif atau negatif.

## 3). Uji Heteroscedasticity

Heteroskedastisitas adalah situasi dimana varian dari residual tidak konstan selama observasi. Dapat dikatakan bahwa besarnya varians dari residual tidak sama untuk setiap harga  $X$  tertentu, sehingga hasil varian semakin besar atau semakin mengecil. Konsekwensi adanya masalah Heteroskedastisitas, koefisien regresi atau parameter tidak dapat dipakai sebagai uji signifikan. Cara

mendeteksi situasi Heteroscedasticity, digunakan metode LM test (Lagrang Multiplier test).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN HASIL**

Pada penelitian ini akan dibahas dalam empat bagian pembahasan secara berurutan sebagai berikut :

1. Pembahasan terhadap uji pernyataan, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.
2. Deskripsi Data, disini diuraikan tentang analisis deskriptif yang berupa cross tabulasi atau tabel distribusi dari tanggapan responden yaitu restributor terhadap item item pertanyaan pada variabel sikap, motivasi dan kualitas aparat pada kuesioner sebagai variabel independen dan juga tanggapan secara deskripsi terhadap pertanyaan tambahan dalam pernyataan.
3. Analisis Data , disini diuraikan Pembahasan terhadap uji hipotesis, untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependennya dengan analisis regresi linear berganda dan juga Pembahasan terhadap uji asumsi klasik, yang berupa uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini juga dilakukan uji normalitas..
4. Pembahasan dan implikasi penelitian, disini akan menjawab masalah penelitian atau bagaimana tujuan penelitian dicapai, menafsirkan temuan temuan penelitian atau mengintegrasikan temuan penelitian kedalam teori yang telah ada.

## **A. DESKRIPSI WILAYAH PENELITIAN**

Penelitian ini, mempunyai ruang lingkup sekitar efektivitas perijinan sebagai pengendalian kelestarian lingkungan di Kota Surakarta yang kemungkinan dipengaruhi oleh banyak sekali variabel. Oleh karena luasnya faktor faktor yang berpengaruh tersebut dan agar penelitian ini dapat lebih terfokus pada pokok permasalahan, maka dalam penelitian ini akan dibatasi pada variabel variabel yang menurut asumsi penulis mempunyai pengaruh yang sangat kuat dan dominan terhadap efektivitas perijinan. Melandasi hasil pemikiran uraian, maka ruang lingkup penelitian dibatasi pada variabel : efektivitas perijinan sebagai variabel dependennya dan sikap Masyarakat, Motivasi, kualitas aparat sebagai variabel independennya. Sesuai dengan sasaran dari penelitian ini, maka penelitian ini mengambil lokasi di Kota Surakarta dan sebagai obyek penelitian yang berkaitan dengan permasalahan perijinan adalah Kantor Lingkungan Hidup Kota Surakarta.

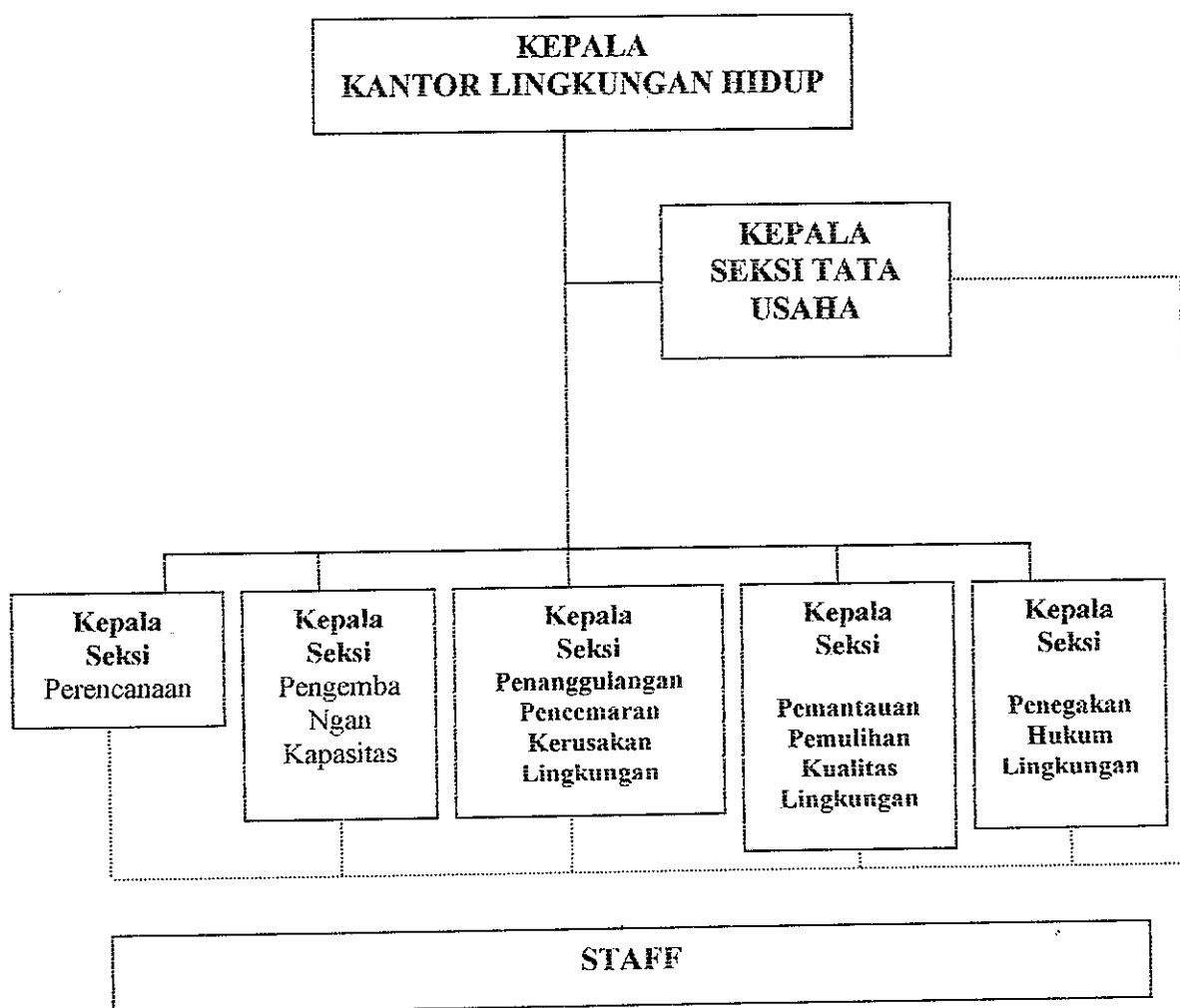
### **1. Susunan Organisasi dan Tugas Kantor Lingkungan Hidup**

Berdasarkan Keputusan Walikota Surakarta nomor 39 tahun 2001 tentang pedoman uraian tugas Kantor Lingkungan Hidup Kota Surakarta, untuk susunan organisasi Kantor Lingkungan Hidup terdiri dari :

- a. Kepala Kantor.
- b. Sub Bagian Tata Usaha.
- c. Seksi Perencanaan.
- d. Seksi Pengembangan Kapasitas.

- e. Seksi Penanggulangan Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan.
- f. Seksi Pemantauan dan Pemulihan Kualitas Lingkungan.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.

Gambar Bagan Struktur Organisasi Kantor Lingkungan Hidup :



—— : Garis komando

..... : Garis lini

Susunan organisasi di kantor lingkungan hidup bahwa dalam pelaksanaan kerjanya pada bagan tersebut kepala memiliki garis komando yang langsung memerintah kepada para kasi, disamping hal tersebut diantara kepala seksi dalam pelaksanaan koordinasi, informasi dan sinkronisasi (KIS) dapat saling koordinasi dalam bentuk garis lini.

Kantor Lingkungan Hidup Kota Surakarta pada hakekatnya memiliki peran mengenai lingkungan hidup antara lain:

- a. Merumuskan kebijakan teknis pemberian bimbingan dan pembinaan terhadap urusan perencanaan, pengembangan kapasitas, penanggulangan pencemaran dan kerusakan lingkungan, pemantauan dan pemulihan kualitas lingkungan, penegakan hukum lingkungan.
- b. Menyusun program pencegahan dan penanggulangan pencemaran serta kerusakan lingkungan.
- c. Melaksanakan koordinasi pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan pencemaran, kerusakan lingkungan serta pengawasan dan pemantauan pelaksanaan analisa dampak lingkungan ( AMDAL ).
- d. Memproses pengesahan dokumen rencana pengelolaan lingkungan (RKL) dan Rencana Pemantauan Lingkungan ( RPL), analisa mengenai dampak lingkungan ( AMDAL) serta upaya pengelolaan lingkungan (UPL) dan upaya pemantauan lingkungan ( UKL).
- e. Menyelenggarakan penerapan dan pengembangan fungsi informasi lingkungan.



f. Menyusun kebijakan teknis pelaksanaan kegiatan pengelolaan lingkungan hidup.

g. Memproses permohonan ijin gangguan.

## 2. Data Perkembangan pemohon Ijin Gangguan

Sebagai perkembangan pemohon ijin gangguan tempat usaha (HO) kota Surakarta, dimana untuk periode 2000 – 2001 pengelolaan ijin HO oleh Bagian Perkotaan dan sejak Januari tahun 2002 pengelolaan ijin HO oleh Kantor Lingkungan Hidup Kota Surakarta.

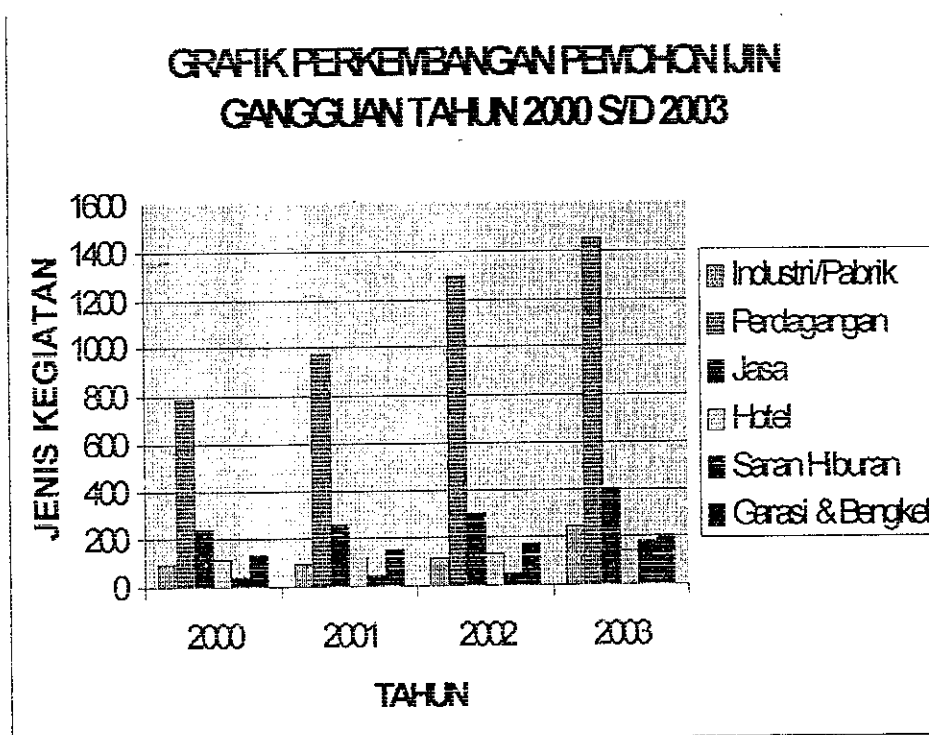
Tabel 4.1. Data Perkembangan Pemohon Ijin Gangguan tahun 2000 s/d 2003

Jenis Kegiatan	Tahun 2000	%	Tahun 2001	%	Tahun 2002	%	Tahun 2003	%
Industri/ Pabrik	90	6,42	95	5,78	115	5,57	245	9,32
Perdagangan	785	56,03	974	59,28	1297	62,86	1455	55,38
Jasa	240	17,13	254	15,46	298	14,44	405	15,41
Hotel	115	8,21	125	7,61	132	6,39	140	5,33
Sarana Hiburan	38	2,71	45	2,74	49	2,37	180	6,85
Garasi& Bengkel	133	9,49	150	9,13	172	8,34	202	7,69
TOTAL PERUSAHAAN	1401	100	1643	100	2063	100	2627	100

Sumber: KLH Pemkot Surakarta

Dari data diatas dapat ditunjukkan perkembangan dari tahun ke tahun yaitu peningkatan jumlah pemohon ijin HO. Sebagai gambaran untuk data perkembangan pemohon ijin dapat ditunjukkan pada grafik sebagai berikut:

Grafik perkembangan pemohon ijin gangguan  
tahun 2000 sampai tahun 2003



Dari data diatas dapat ditunjukkan perkembangan dari tahun ke tahun dengan grafik dimana yaitu peningkatan jumlah pemohon ijin HO yang paling banyak pada sektor perdagangan.

Kemudian untuk data perolehan dalam ijin periode 2001 s/d 2002 dapat ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.2. Data Perolehan Dalam Ijin periode 2001 s/d 2002

Jenis Kegiatan	Tahun 2001	%	Tahun 2002	%
Industri/ Pabrik	5	2,06	10	2,38
Perdagangan	185	76,44	323	76,90
Jasa	14	5,78	44	10,47
Hotel	10	4,13	7	1,66
Sarana Hiburan	7	2,89	4	0,95
Garasi& Bengkel	17	7,02	22	5,24
TOTAL PERUSAHAAN	242	100	420	100

## B. HASIL PENELITIAN

### 1. Uji Tingkat Validitas

Pada penelitian ini, teknik yang digunakan untuk uji validitas adalah Teknik Korelasi "*product Moment*". Data yang digunakan sebanyak 100 responden dengan bantuan paket program analisis SPSS. Adapun hasil uji validitas diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.3. Hasil Test Validitas Item Pernyataan untuk variabel efektivitas (Y)

Nomor Item	$r_{xy}$	Critical Value 2-Tail; 0,05	Kesimpulan
1	0,8901	0,195	Valid
2	0,6127	0,195	Valid
3	0,8598	0,195	Valid
4	0,6625	0,195	Valid
5	0,6278	0,195	Valid
6	0,8708	0,195	Valid

Sumber : Uji validitas dengan SPSS

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa item item Pernyataan untuk variabel efektifitas dapat dinyatakan valid, karena item item Pernyataan tersebut mempunyai nilai  $r_{xy}$  yang lebih besar dari nilai kritis 0,195. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dari variabel efektifitas ini mampu mengukur apa yang diinginkan atau instrumen tersebut dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Tabel 4.4. Hasil Test Validitas Item Pernyataan Untuk variabel Sikap ( $X_1$ )

Nomor Item	$r_{xy}$	Critical Value 2-Tail; 0,05	Kesimpulan
7	0,8161	0,195	Valid
8	0,8039	0,195	Valid
9	0,8267	0,195	Valid
10	0,7300	0,195	Valid

Sumber : Uji validitas dengan SPSS

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa item item pernyataan untuk variabel sikap dapat dinyatakan valid, karena item item pernyataan tersebut mempunyai nilai  $r_{xy}$  yang lebih besar dari nilai kritis 0,195. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dari variabel efektivitas ini mampu mengukur apa yang diinginkan atau instrumen tersebut dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat

Tabel 4.5. Hasil Test Validitas Item pernyataan untuk variabel Motivasi ( $X_3$ )

Nomor Item	$r_{xy}$	Critical Value 2-Tail; 0,05	Kesimpulan
11	0,7108	0,195	Valid
12	0,6493	0,195	Valid
13	0,7487	0,195	Valid
14	0,5107	0,195	Valid
15	0,6150	0,195	Valid
16	0,6649	0,195	Valid

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa item item pernyataan untuk Variabel motivasi masyarakat dapat dinyatakan valid, karena item item pernyataan tersebut mempunyai nilai  $r_{xy}$  yang lebih besar dari nilai kritis 0,195. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dari variabel Motivasi ini mampu mengukur apa yang diinginkan atau instrumen tersebut dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Tabel 4.6. Hasil Test Validitas Item pernyataan variabel kualitas aparat

Nomor Item	$r_{xy}$	Critical Value 2-Tail; 0,05	Kesimpulan
17	0,5292	0,195	Valid
18	0,5930	0,195	Valid
19	0,4731	0,195	Valid
20	0,5976	0,195	Valid
21	0,7475	0,195	Valid
22	0,5922	0,195	Valid
23	0,7305	0,195	Valid

Sumber : Uji validitas dengan SPSS

Dari tabel diatas, dapat ditunjukkan bahwa item item pernyataan kualitas aparat dapat dinyatakan valid, karena item item pernyataan tersebut mempunyai nilai  $r_{xy}$  yang lebih besar dari nilai kritis 0,195. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian variabel kualitas aparat ini mampu mengukur apa yang diinginkan atau instrumen tersebut dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

## 2. Pengujian Tingkat Reliabilitas

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengukur dapat diandalkan atau konsisten bila dihadapkan pada kondisi yang berbeda. Berikut ini hasil Reliabilitas dari alat ukur yang akan digunakan dalam kuestioner dihasilkan nilai sebagai berikut :

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha	Nilai kritis	Kesimpulan
Sikap (X1)	0,8042	0,195	Reliabel
Motivasi( X2)	0,7249	0,195	Reliabel
Kualitas aparat(X3)	0,7192	0,195	Reliabel
Efektifitas (Y)	0,8415	0,195	Reliabel

Sumber : Uji reliabilitas dengan SPSS

Dari hasil uji Reliabilitas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan baik variabel independen dan dependen dalam kuesioner adalah reliabel hal ini ditunjukkan dari nilai koefisien reliabilitasnya lebih besar dari *critical value* yang besarnya 0,195 dan lebih mendekati nilai 1.. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian dari variabel efektifitas, motivasi dan kualitas aparat ini cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik.

### 3. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif ini dimaksudkan untuk menafsirkan nilai total berdasarkan asas-asas maupun faktor-faktor yang terdapat dalam variabel efektifitas perijinan, sikap masyarakat, motivasi masyarakat, dan kualitas aparat. Nilai dalam setiap asas atau faktor dijumlah dan dianalisis melalui kriteria, dan demikian pula pada nilai total efektifitas perijinan, sikap masyarakat, motivasi masyarakat, dan kualitas aparat.

a. Analisis tabel prosentase dari variabel efektivitas perijinan

Setiap aspek efektivitas perijinan tersebut diungkap melalui item-item pernyataan pada angket efektivitas perijinan sejumlah 6 butir item pernyataan. Berdasarkan jawaban yang diberikan responden tersebut maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1) Responden Yang Sedang mengurus ijin

Tabel 4.8. Responden Yang setuju mengurus ijin HO

Keterangan	Frekuensi	%
Sangat Setuju	5	5
Setuju	90	90
Tidak Komentari	5	5
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber : Diolah dari pernyataan no 1

Dari tabel diatas dapat ditunjukkan bahwa Responden yang saat ini sedang mengurus ijin. Dari 100 responden sebanyak 5% responden menyatakan sangat setuju, 90 % menyatakan setuju, 5 % menyatakan tidak komentar..

Dari hasil diatas indikator efektivitas perijinan yang berupa banyaknya pengusaha yang memproses perijinan saat ini membuktikan bahwa kesadaran pengusaha bahwa pentingnya kelestarian lingkungan. Sosialisasi tentang perijinan HO menyadarkan mereka untuk mengurus perijinan HO.



## 2) Responden yang menyatakan bahwa kepengurusan ijin sangat penting

Tabel 4.9. Responden tentang pentingnya kepengurusan ijin HO

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	4	4
Setuju	91	91
Tidak Komentari	5	5
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber : Diolah dari pernyataan no 2

Dari data diatas dapat ditunjukkan bahwa Responden yang menyatakan bahwa kepengurusan ijin sangat penting . Dari 100 responden sebanyak 4% responden menyatakan sangat setuju, 91 % menyatakan setuju, 5 % menyatakan tidak komentar.

Hasil ini memberikan bukti bahwa hampir sebagian besar pengusaha menyadari pentingnya suatu lingkungan hidup bagi usahanya. Kesadaran ini tentunya dipicu kemungkinan adanya keefektivitasan program-program yang dicanangkan oleh kantor lingkungan hidup Pemkot Surakarta. Indikasi kesadaran yang merupakan keberhasilan ini dapat ditunjukkan besarnya prosentase setuju terhadap pernyataan pentingnya lingkungan hidup yang baik.

## 2) Responden tentang mengurus ijin merupakan kewajiban

Tabel 4.10 Tanggapan Responden tentang kewajiban dalam melestarikan Lingkungan

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	5	5
Setuju	89	89
Tidak Komentari	6	6
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber : Diolah dari pernyataan no 3.

Dari data diatas dapat ditunjukkan bahwa responden yang menyatakan mengurus ijin merupakan kewajiban dalam rangka melestarikan lingkungan. Dari 100 responden sebanyak 5% responden menyatakan sangat setuju, 89 % menyatakan setuju, 6 %

Hal ini merupakan bukti bahwa terdapat evektivitas perijinan HO yang disebabkan kesadaran para pengusaha tentang perijinan merupakan sebagai kewajiban pada setiap pengusaha untuk ikut melestarikan lingkungan hidup. Pernyataan dari sebagian besar responden yang setuju ini merupakan partisipasi aktif para pengusaha yang sadar akan program perijinan HO.

3) Responden yang menyatakan mentaati anjuran pemerintah yang berkaitan dengan masalah perijinan.

Tabel 4.11. Responden tentang anjuran pemerintah bagi pengusaha untuk mengurus Ijin HO

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	6	6
Setuju	90	90
Tidak Komentari	4	4
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber : Diolah dari pernyataan no 4

Dari tabel diatas dapat digambarkan bahwa responden yang menyatakan mentaati anjuran pemerintah yang berkaitan untuk mengurus perijinan HO. Dari 100 responden sebanyak 6 % responden menyatakan sangat setuju, 90% menyatakan setuju, 4 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi program tentang lingkungan hidup telah berhasil dan ini berarti anjuran pemerintah yang berkaitan dengan masalah perijinan benar benar direspon oleh masyarakat. Kesadaran terhadap masalah perijinan HO oleh para pengusaha ini menunjukkan efektivitas perijinan.

4) Responden tentang masalah lingkungan tertata dengan baik.

Tabel 4.12 Tanggapan Responden tentang masalah lingkungan

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	4	4
Setuju	91	91
Tidak Komentari	5	5
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Diolah dari pernyataan no 5.

Dari data diatas dapat digambarkan secara empiris untuk responden yang menyatakan bahwa perijinan ini ditaati agar masalah lingkungan tertata dengan baik. Dari 100 responden sebanyak 4 % responden menyatakan sangat setuju, 91% menyatakan setuju, 5 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menunjukkan telah tertanamnya kesadaran para pengusaha bahwa masalah perijinan HO ini sangat penting agar masalah lingkungan dapat tertata dengan baik. Para pengusaha menyadari bahwa dengan lingkunganyang tertata dengan baik akan memberikan dampak pada kelancaran dan keamanan dalam menjalankan usahannya. Kesadaran ini menunjukkan efektivitas perijinan HO.

**5) Responden tentang masalah perijinan ini karena pengawasan aparat**

Tabel 4.13. Tanggapan Responden tentang pengawasan aparat

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	5	5
Setuju	90	90
Tidak Komentari	5	5
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Diolah dari pernyataan no 6

Dari tabel diatas dapat ditunjukkan bahwa responden yang menyatakan mentaati masalah perijinan ini karena pengawasan aparat. Dari 100 responden sebanyak 5% responden menyatakan sangat setuju, 90 % menyatakan setuju, 5 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menunjukkan bahwa pengawasan aparat terhadap aktivitas perusahaan atau usaha dalam menjalankan usahanya ternyata sangat efektif. Pengawasan aparat ini minimal dapat menyadarkan para pengusaha untuk melakukan pengurusan ijin HO. Hal ini berarti bahwa pengawasan oleh aparat dapat menciptakan efektivitas perijinan.

Sebagai gambaran secara keseluruhan tentang terdapatnya efektivitas perijinan dapat ditunjukkan sebagian pendapat setuju pada pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.14. Persentase Jawaban Responden tentang efektivitas perijinan

Item	SS		S		TK		TS		STS	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
1	5	5	90	90	5	5	0	0	0	0
2	4	4	91	91	5	5	0	0	0	0
3	5	5	89	89	6	6	0	0	0	0
4	6	6	90	90	4	4	0	0	0	0
5	4	4	91	91	5	5	0	0	0	0
6	5	5	90	90	5	5	0	0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data diatas digambarkan secara keseluruhan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan pernyataan tentang para pengusaha sedang memproses perijinan, kesadaran tentang pentingnya lingkungan hidup, kesadaran ikut andil dalam lingkungan hidup sebagai kewajiban warga, respon terhadap anjuran pemerintah, kesadaran perlunya lingkungan hidup yang tertata dengan baik dan pengawasan aparat yang dapat menyadarkan para pengusaha untuk respon terhadap perijinan HO.

b. Analisis tabel prosentase untuk variabel Sikap

Pembahasan tentang tanggapan responden terhadap variabel sikap masyarakat akan dibahas melalui pernyataan sebanyak 4 item sebagai berikut ini :

- 1) Responden yang menyatakan bahwa mengurus ijin oleh karena adanya peraturan

Tabel 4. 15 Tanggapan Responden karena peraturan

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	10	10
Setuju	89	89
Tidak Komentar	1	1
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Diolah dari pernyataan no 7

Dari data diatas dapat digambarkan bahwa responden yang menyatakan mengurus ijin oleh karena adanya peraturan. Dari 100 responden sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju, 89 % menyatakan setuju, 1 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menunjukkan bahwa sikap para pengusaha dalam mengurus ijin oleh sebagian besar para pengusaha dikarenakan adanya peraturan yang menyangkut hal perijinan. Peraturan yang ada telah menyadarkan para pengusaha untuk bersikap merespon perlunya perijinan HO. Peraturan yang telah menyadarkan para pengusaha untuk merespon perihal lingkungan hidup.

#### 6) Responden yang menyatakan sikap tahu tentang masalah perijinan

## 2) Responden terhadap arti pentingnya perijinan

Tabel 4.17 Tanggapan Responden terhadap pentingnya perijinan HO

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	10	10
Setuju	88	88
Tidak Komentari	2	2
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber : Diolah dari pernyataan no 9

Dari data diatas menunjukkan bahwa sikap responden yang menyatakan mentaati masalah perijinan ini karena mengerti arti pentingnya perijinan. Dari 100 responden sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju, 88 % menyatakan setuju, 2 % menyatakan Tidak Komentari.

Hal ini menunjukkan bahwa sikap para pengusaha dalam mengurus ijin oleh sebagian besar para pengusaha karena mengerti arti pentingnya perijinan. Pengetahuan para pengusaha tentang arti pentingnya masalah perijinan HO telah menyadarkan para pengusaha untuk bersikap merespon perlunya perijinan HO. Pengetahuan para pengusaha tentang arti pentingnya masalah perijinan HO telah menyadarkan para pengusaha untuk merespon perihal perlunya lingkungan hidup yang baik untuk menciptakan keamanan dalam berusaha. Pengetahuan para pengusaha tentang arti pentingnya masalah perijinan HO menciptakan sikap.



**4) Responden yang menyatakan menyambut positif tentang apa yang berkaitan dengan masalah perijinan**

Tabel 4.18. Tanggapan Responden tentang Sikap Berpikir Postip terhadap perijinan HO

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	10	10
Setuju	89	89
Tidak Komentar	1	1
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah dari pernyataan no10

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan sikap berpikir postip terhadap perijinan HO. Dari 100 responden sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju, 89 % menyatakan setuju, 1 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menunjukkan bahwa sikap para pengusaha dalam mengurus ijin oleh sebagian besar para pengusaha berpikir positif tentang apa yang berkaitan perijinan HO. Berpikir positif tentang perijinan HO telah menyadarkan para pengusaha untuk bersikap merespon perlunya perijinan HO. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan memberikan gambaran pikiran positif para pengusaha tentang perijinan HO telah menyadarkan para pengusaha untuk merespon perihal perlunya lingkungan hidup yang

baik untuk menciptakan keamanan dalam berusaha. Respon positif dari sebagian besar para pengusaha ini merupakan sikap.

Sebagai gambaran secara keseluruhan tentang terdapatnya sikap dalam mengurus perijinan dapat ditunjukkan sebagian pendapat pada pernyataan sebagai berikut :

Tabel 4.19. Persentase Jawaban Responden tentang variabel sikap

Item	SS		S		TK		TS		STS	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
7	10	10	89	89	1	1	0	0	0	0
8	12	12	88	88	0	0	0	0	0	0
9	10	10	88	88	2	2	0	0	0	0
10	10	10	89	89	1	1	0	0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah

.Dari data diatas digambarkan secara keseluruhan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan pernyataan tentang Sikap para pengusaha oleh karena adanya peraturan, pengetahuan tentang masalah perijinan, arti pentingnya perijinan, dan respon positif yang berkaitan dengan perijinan HO.

c. Analisis tabel prosentase untuk variabel motivasi masyarakat

Pembahasan tentang tanggapan responden terhadap variabel motivasi masyarakat akan dibahas melalui pernyataan sebanyak 6 item sebagai berikut ini :

- 1) Responden tentang motivasi karena dorongan sebagai warga negara

## 2) Responden tentang motivasi karena didorong oleh biaya yang rendah

Tabel 4.21 Tanggapan Responden tentang motivasi biaya rendah

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	4	4
Setuju	91	91
Tidak Komentar	5	5
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Diolah dari pernyataan no 12

Dari data diatas dapat digambarkan bahwa responden yang menyatakan menyambut positif tentang apa yang berkaitan dengan masalah perijinan karena didorong oleh biaya yang rendah. Dari 100 responden sebanyak 4 % responden menyatakan sangat setuju, 91 % menyatakan setuju, 5 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menunjukkan bahwa sikap para pengusaha dalam mengurus ijin oleh sebagian besar para pengusaha dimotivasi oleh biaya yang rendah dalam pengurusan perijinan. Respon positif oleh karena didorong biaya pengurusan yang rendah ini telah menyadarkan para pengusaha untuk merespon perlunya perijinan HO. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan memberikan gambaran dorongan biaya rendah telah menyadarkan para pengusaha untuk merespon perlunya lingkungan hidup yang baik.

### 3) Responden tentang motivasi karena didorong oleh Prosedur

Tabel 4.22, Tanggapan Responden tentang Prosedur

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	4	4
Setuju	90	90
Tidak Komentari	6	6
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: diolah dari pernyataan no 13

Dari data diatas ditunjukkan bahwa responden yang menyatakan menyambut positif tentang apa yang berkaitan dengan masalah perijinan karena didorong prosedur yang mudah. Dari 100 responden sebanyak 4 % responden menyatakan sangat setuju, 90 % menyatakan setuju, 6 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menunjukkan bahwa sikap para pengusaha dalam mengurus ijin oleh sebagian besar para pengusaha dimotivasi oleh prosedur yang mudah dalam pengurusan perijinan. Prosedur yang mudah seperti aktivitas mendapatkan formulir, pembayaran, sistem pengadministrasian pengurusan telah menyadarkan para pengusaha untuk merespon perlunya perijinan HO. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan memberikan gambaran dorongan prosedur yang mudah ini telah menyadarkan para pengusaha untuk mengurus perijinan HO.

#### 4) Responden tentang Motivasi karena aturan

Tabel 4.23. Tanggapan responden tentang aturan

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	4	4
Setuju	90	90
Tidak Komentari	6	6
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber : Data diolah dari pernyataan no 14

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan menyambut positif tentang apa yang berkaitan dengan masalah perijinan karena didorong dengan aturan yang jelas. Dari 100 responden sebanyak 4 % responden menyatakan sangat setuju, 90 % menyatakan setuju, 6 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menunjukkan bahwa para pengusaha dalam mengurus ijin oleh sebagian besar para pengusaha dimotivasi oleh aturan yang jelas dalam pengurusan perijinan. aturan yang jelas seperti aturan dalam memproses pengurusan telah menyadarkan para pengusaha untuk merespon perlunya perijinan HO. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan memberikan gambaran dorongan aturan yang jelas ini telah menyadarkan para pengusaha untuk mengurus perijinan HO.

### 5) Responden tentang motivasi karena didorong oleh lokasi

Tabel 4.24 Tanggapan Responden tentang motivasi karena didorong oleh lokasi

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	-	-
Setuju	2	2
Tidak Komentari	10	10
Tidak setuju	88	88
Sangat tidak setuju		
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah dari pernyataan no 15

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan menyambut positif tentang apa yang berkaitan dengan masalah perijinan karena didorong oleh lokasi. Dari 100 responden sebanyak 0 % responden menyatakan sangat setuju, 2 % menyatakan setuju, 10 % menyatakan tidak komentar dan tidak setuju 88 %.

Hal ini menggambarkan bahwa para pengusaha dalam mengurus ijin oleh sebagian besar para pengusaha tidak dimotivasi oleh lokasi instansi untuk aktivitas dalam pengurusan perijinan. Lokasi seperti tempat pembayaran, tempat memproses pengurusan tidak direspon sebagai pendorong pengurusan perijinan HO. Respon negatip dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase tidak setuju dari pernyataan memberikan gambaran bahwa faktor lokasi tidak menyadarkan para pengusaha untuk mengurus perijinan HO.

6) Responden tentang Motivasi karena warga yang lain juga melakukan hal yang sama

Tabel 4.25 Tanggapan Responden tentang dorongan warga lain

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	4	4
Setuju	90	90
Tidak Komentari	6	6
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Diolah dari pernyataan no 16

Dari data diatas dapat ditunjukkan bahwa responden yang menyatakan menyambut positif tentang apa yang berkaitan dengan masalah perijinan didorong karena warga yang lain juga melakukan hal yang sama. Dari 100 responden sebanyak 4 % responden menyatakan sangat setuju, 90 % menyatakan setuju, 6 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menggambarkan bahwa para pengusaha dalam mengurus ijin oleh sebagian besar para pengusaha dimotivasi oleh karena warga yang lain juga melakukan hal yang sama untuk aktivitas dalam pengurusan perijinan. Dorongan warga yang lain juga melakukan hal yang sama seperti sama-sama mengurus, sama-sama merespon aturan dianggap sebagai pendorong pengurusan perijinan HO. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan memberikan gambaran bahwa faktor ini menyadarkan para pengusaha untuk mengurus perijinan HO.

Sebagai gambaran secara keseluruhan tentang motivasi dalam perijinan dapat ditunjukkan sebagian pendapat pada pernyataan sebagai berikut

Tabel 4. 26. Persentase Jawaban Responden tentang variabel Motivasi

Item	SS		S		TK		TS		STS	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
11	5	5	90	90	5	5	0	0	0	0
12	4	4	91	91	5	5	0	0	0	0
13	4	4	90	90	6	6	0	0	0	0
14	4	4	90	90	6	6	0	0	0	0
15	0	0	2	2	10	10	88	88	0	0
16	4	4	90	90	6	6	0	0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data diatas digambarkan secara keseluruhan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan pernyataan tentang motivasi para pengusaha oleh karena sebagai warga negara, biaya yang rendah, prosedur yang mudah, aturan yang jelas, warga yang lain juga melakukan hal yang sama yang berkaitan dengan masalah perijinan, kecuali untuk lokasi yang bukan merupakan dorongan untuk mengurus perijinan.

#### c. Analisis tabel prosentase untuk variabel kualitas aparat

Pembahasan tentang tanggapan responden terhadap kualitas aparat akan dibahas melalui pernyataan sebanyak 7 item sebagai berikut ini :



1) Responden tentang kualitas aparat yang berupa kemampuan komunikasi

Tabel 4.27 Tanggapan Responden tentang kemampuan komunikasi aparat.

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	9	9
Setuju	80	80
Tidak Komentari	11	11
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah dari pernyataan no 17

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa petugas mempunyai kemampuan dalam melakukan komunikasi dengan baik. Dari 100 responden sebanyak 9 % responden menyatakan sangat setuju, 80 % menyatakan setuju, 11 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menggambarkan bahwa para pengusaha dalam menilai petugas oleh sebagian besar para pengusaha menilai bahwa petugas mempunyai kemampuan dalam melakukan komunikasi yang baik. Kemampuan petugas dalam berkomunikasi yang baik seperti cara menerangkan, , metode memberi keterangan, kesopanan dalam bahasa, mengerti harapan pengusaha sebagai pendorong pengurusan perijinan HO. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan memberikan gambaran bahwa faktor ini menyadarkan para pengusaha untuk mengurus perijinan HO.

## 2) Responden tentang petugas menguasai materi

Tabel 4.28 Tanggapan responden terhadap materi petugas

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	10	10
Setuju	80	80
Tidak Komentari	10	10
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah dari pernyataan no 18

Dari data diatas ditunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa petugas menguasai materi soal perijinan dengan baik. Dari 100 responden sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju, 80 % menyatakan setuju, 10 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menggambarkan bahwa para pengusaha dalam menilai petugas oleh sebagian besar para pengusaha menilai bahwa petugas menguasai materi soal perijinan dengan baik. Penguasaan petugas dalam menguasai materi dengan baik seperti materi aturan, materi prosedur, materi pelayanan, materi yang harus diterangkan sebagai pendorong pengurusan perijinan HO. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan memberikan indikasi bahwa faktor ini menyadarkan para pengusaha untuk mengurus perijinan HO.

### 3) Responden Tentang kemampuan pangadministrasian

Tabel 4.29 Tanggapan responden tentang kemampuan aparat dalam soal administrasi

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	10	10
Setuju	81	81
Tidak Komentari	9	9
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah dari pernyataan no 19

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa petugas mempunyai kemampuan pengadministrasian dengan baik. Dari 100 responden sebanyak 10 % responden menyatakan sangat setuju, 81 % menyatakan setuju, 9 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menggambarkan bahwa para pengusaha dalam menilai petugas oleh sebagian besar para pengusaha menilai bahwa petugas mempunyai kemampuan pengadministrasian dengan baik. Pengadministrasian dengan baik oleh petugas seperti sistem administrasi, pengarsipan, penerbitan surat keputusan dan lain lain sebagai pendorong pengurusan perijinan HO oleh para pengusaha. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan memberikan indikasi bahwa faktor ini menyadarkan para pengusaha untuk mengurus perijinan HO.

#### 4) Responden tentang kemampuan menyelesaikan masalah

Tabel 4.30 Tanggapan Responden tentang kemampuan aparat menyelesaikan masalah

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	11	11
Setuju	80	80
Tidak Komentari	9	9
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah dari pernyataan no 20

Dari data diatas dapat ditunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa petugas mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan masalah - masalah yang dihadapi dengan baik. Dari 100 responden sebanyak 11 % responden menyatakan sangat setuju, 80 % menyatakan setuju, 9 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menggambarkan bahwa para pengusaha dalam menilai petugas oleh sebagian besar para pengusaha menilai bahwa petugas mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan masalah - masalah yang dihadapi dengan baik. Kemampuan oleh petugas ini seperti menangani klaim, menangani kasus yang terjadi yang berkaitan dengan perijinan sebagai pendorong pengurusan perijinan HO oleh para pengusaha. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan dari para pengusaha memberikan indikasi bahwa faktor ini sangat penting untuk masalah perijinan HO.

### 5) Responden tentang petugas mempunyai kemampuan inisiatif

Tabel 4.31 Tanggapan Responden tentang kemampuan inisiatif aparat

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	10	10
Setuju	79	79
Tidak Komentari	11	11
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: data diolah dari pernyataan no 21

Dari data diatas dapat digambarkan bahwa responden yang menyatakan bahwa petugas mempunyai kemampuan inisiatif dengan baik. Dari 100 responden sebanyak 10% responden menyatakan sangat setuju, 79 % menyatakan setuju, 11 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menggambarkan bahwa para pengusaha dalam menilai petugas oleh sebagian besar para pengusaha menilai bahwa petugas mempunyai kemampuan inisiatif dengan baik. Kemampuan oleh petugas ini seperti hal-hal yang segera dilakukan oleh petugas, hal hal yang emergensi, hal-hal yang harus diselesaikan dengan segera sebagai pendorong pengurusan perijinan HO oleh para pengusaha. Respon positif dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan dari para pengusaha memberikan indikasi bahwa faktor ini sangat penting untuk masalah perijinan HO.

**6) Responden tentang pendidikan petugas yang memadai**

**Tabel 4.32. Tanggapan Responden tentang pendidikan petugas**

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	-	-
Setuju	2	2
Tidak Komentär	90	90
Tidak setuju	8	8
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah dari pernyataan no 22

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa petugas mempunyai tingkat pendidikan yang memadai. Dari 100 responden sebanyak 0 % responden menyatakan sangat setuju, 2 % menyatakan setuju, 90 % menyatakan tidak komentar.dan tidak setuju 8 %

Hal ini menggambarkan bahwa para pengusaha dalam menilai petugas oleh sebagian besar para pengusaha menilai bahwa petugas mempunyai tingkat pendidikan yang memadai. Tingkat pendidikan petugas ini seperti SLTA, sarjana muda, sarjana, S2 bukan sebagai pendorong pengurusan perijinan HO oleh para pengusaha. Respon negatip dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase tidak komentar dari pernyataan dari para pengusaha memberikan indikasi bahwa faktor ini tidak berkaitan masalah dorongan melakukan perijinan HO oleh para pengusaha.

**7) Responden tentang petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang ada**

**Tabel 4.33 Tanggapan Responden tentang konsistensi petugas sesuai aturan**

Keterangan	Jumlah	%
Sangat Setuju	9	9
Setuju	81	81
Tidak Komentari	10	10
Tidak setuju	-	-
Sangat tidak setuju	-	-
Jumlah	100	100

Sumber: Data diolah dari pernyataan no 23

Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan bahwa petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang ada. Dari 100 responden sebanyak 9 % responden menyatakan sangat setuju, 81 % menyatakan setuju, 10 % menyatakan tidak komentar.

Hal ini menggambarkan bahwa para pengusaha dalam menilai petugas bahwa petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang ada. Penilaian terhadap petugas seperti petugas melakukan tugasnya sesuai prosedur, metode, sistem yang telah ditetapkan dalam aturan sebagai pendorong pengurusan perijinan HO oleh para pengusaha. Respon positif ini dari sebagian besar yang ditunjukkan prosentase setuju dari pernyataan dari para pengusaha memberikan indikasi bahwa faktor ini sangat penting untuk masalah perijinan HO.

Sebagai gambaran secara keseluruhan tentang motivasi dalam perijinan dapat ditunjukkan sebagian pendapat pada pernyataan sebagai berikut:

Tabel 4.34. Persentase Jawaban Responden tentang Kualitas Aparat

Item	SS		S		KS		TS		STS	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
17	9	9	80	80	11	11	0	0	0	0
18	10	10	80	80	10	10	0	0	0	0
19	10	10	81	81	9	9	0	0	0	0
20	11	11	80	80	9	9	0	0	0	0
21	10	10	79	79	11	11	0	0	0	0
22	0	0	2	2	90	90	8	8	8	8
23	9	9	81	81	10	10	0	0	0	0

Sumber : Data primer yang diolah

Dari data diatas digambarkan secara keseluruhan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan pernyataan tentang kualitas aparat seperti kemampuan dalam melakukan komunikasi dengan baik, penguasaan materi, kemampuan pengadministrasian, kemampuan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi, kemampuan inisiatif, melakukan tugas sesuai dengan aturan.

### C. ANALISIS KONTINGENSI ( *CROSSTABS* )

Analisis Kontingensi ini dapat pula dikatakan sebagai analisis tabel silang ( *Crosstabs* ) yang tujuannya untuk mengetahui kecenderungan hubungan antara dua variabel yang terdiri dari satu variabel bebas dengan satu variabel terikat, paling tidak menunjukkan hubungan sebab akibat. Analisis kontingensi akan diuraikan sebagai berikut :



### B.1. Hubungan Variabel Sikap Masyarakat ( X1) dengan Efektivitas Perijinan.

Sikap masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam mendorong terciptanya efektivitas perijinan, karena memuat unsur pendorong bagi masyarakat untuk melakukan permohonan ijin.

Dalam penelitian ini Sikap masyarakat diduga mempunyai pengaruh atau hubungan dengan efektivitas perijinan. Hasil penelitian mengenai hubungan antara Sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan dapat ditunjukkan pada tabel silang pada tabel berikut ini:

Tabel 4.35.

Hasil Crosstabulation, Chi Square dan Contingency Coefficient sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan

	SIKAP			TOTAL
	Tidak Respon	Cukup Respon	Sangat Respon	
Tidak Efektiv	9 6%	29 22,8%	5 14,2%	43 43%
Cukup Efektiv	4 4,8%	20 18,0%	10 11,2%	34 34%
Sangat Efektiv	1 3,2%	4 12,2%	18 7,6%	23 23%
TOTAL	14 14%	53 53%	33 33%	100 100,0

Sumber : Olah Data dengan SPSS

	Value
Pearson Chi-Square	30,90152
Contingency coefficient	0,48587

Sumber : Olah Data dengan SPSS

Langkah-langkah pengujian :

1) Hipotesis Nol (  $H_0$  ) dan Hipotesis Alternatif (  $H_a$  )

$H_0$  : Tidak ada hubungan yang signifikan antara sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan.

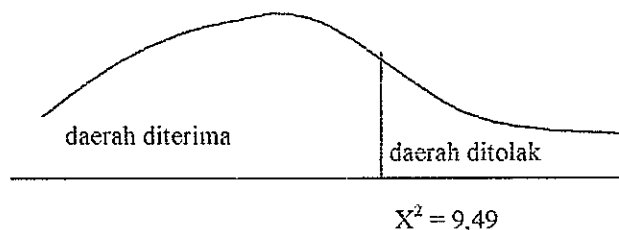
$H_a$  : Ada hubungan yang signifikan antara sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan.

2) Nilai  $X^2$  tabel

Nilai  $X^2_{0,05 ; (r-1)(k-1)}$

Nilai  $X^2_{0,05 ; (3-1)(3-1)} = 9,49$

3) Kriteria pengujian;



$H_0$  diterima apabila :  $X^2_{hitung} \leq X^2_{tabel}$

$H_0$  ditolak apabila :  $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$

4) Dengan menggunakan alat bantu komputer program SPSS diperoleh  $X^2$  hitung sebesar 30,90152.

5) Kesimpulan :  $H_0$  ditolak, karena  $X^2_{hitung} > X^2_{tabel}$  yaitu  $30,90152 > 9,49$ . Berarti ada hubungan yang signifikan antara sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan. Untuk mengetahui derajat keterkaitan antara Sikap masyarakat dengan Efektivitas perijinan digunakan uji kontingensi.

Berdasar nilai contingency coefficient pada penelitian ini adalah 0,48587, ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan cukup kuat.

Hal ini berarti bahwa tanggapan responden mencerminkan adanya hubungan yang erat antara variabel sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan HO, oleh karena sikap masyarakat terhadap peraturan perijinan HO yang ada, sikap masyarakat tentang arti pentingnya perijinan HO. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyadari tentang betapa pentingnya perijinan HO bagi usahanya.

#### **B.2. Hubungan Variabel Motivasi Masyarakat ( X2) dengan Efektivitas Perijinan.**

Motivasi masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam mendorong terciptanya efektivitas perijinan, karena memuat unsur pendorong bagi masyarakat untuk melakukan permohonan ijin. Dalam penelitian ini Motivasi masyarakat diduga mempunyai pengaruh atau hubungan dengan efektivitas perijinan.

Hasil penelitian mengenai hubungan antara Motivasi masyarakat dengan efektivitas perijinan dapat ditunjukkan pada tabel silang pada tabel berikut ini:

Tabel 4.36.

Hasil Crosstabulation, Chi Square dan Contingency Coefficient  
Motivasi Masyarakat dengan Efektivitas Perijinan

	MOTIVASI			TOTAL
	Rendah	Sedang	Tinggi	
Tidak Efektiv	37 24,1%	6 12,5%	0 6,5%	43 43%
Cukup Efektiv	18 19%	13 9,9%	3 5,1%	34 34%
Sangat Efektiv	1 12,9%	10 6,7%	12 3,5%	23 23%
TOTAL	56 56%	29 29%	15 15%	100 100,0

Sumber : Olah Data dengan SPSS

	Value
Pearson Chi-Square	52,46983
Contingency coefficient	0,58663

Sumber : Olah Data dengan SPSS

Langkah-langkah pengujian :

1) Hipotesis Nol (  $H_0$  ) dan Hipotesis Alternatif (  $H_a$  )

$H_0$  : Tidak ada hubungan yang signifikan antara Motivasi masyarakat dengan efektivitas perijinan.

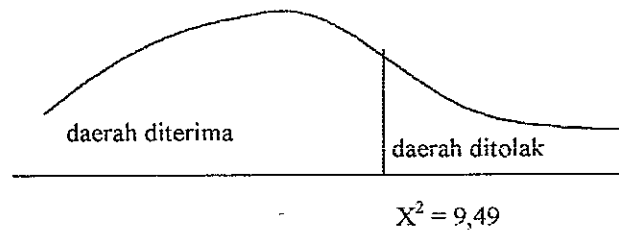
$H_a$  : Ada hubungan yang signifikan antara Motivasi masyarakat dengan efektivitas perijinan.

2) Nilai  $X^2$  tabel

Nilai  $X^2_{0,05 ; (r-1) (k-1)}$

Nilai  $X^2_{0,05 ; (3-1) (3-1)} = 9,49$

3) Kriteria pengujian;



$H_0$  diterima apabila :  $X^2 \text{ hitung} \leq X^2 \text{ tabel}$

$H_0$  ditolak apabila :  $X^2 \text{ hitung} > X^2 \text{ tabel}$

- 4) Dengan menggunakan alat bantu komputer program SPSS diperoleh  $X^2$  hitung sebesar 52,46983
- 5) Kesimpulan :  $H_0$  ditolak, karena  $X^2 \text{ hitung} > X^2 \text{ tabel}$  yaitu **52,46983** > 9,49. Berarti ada hubungan yang signifikan antara sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan. Untuk mengetahui derajat keterkaitan antara Motivasi masyarakat dengan Efektivitas perijinan digunakan uji kontingensi. Berdasar nilai contingency coefficient pada penelitian ini adalah 0,58663, ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara Motivasi masyarakat dengan efektivitas perijinan cukup kuat. Hal ini berarti bahwa tanggapan responden mencerminkan adanya hubungan yang erat antara variabel motivasi masyarakat dengan efektivitas perijinan  $H_0$ , oleh karena motivasi masyarakat yang berupa motivasi sebagai warga negara, motivasi karena adanya biaya yang rendah, motivasi karena prosedur yang mudah, motivasi karena aturan yang jelas dan motivasi karena faktor kebersamaan ( semua masyarakat melakukan

hal yang sama ). Namun untuk lokasi pembayaran, tampaknya tidak ada hubungan dengan efektivitas perijinan HO.

### B.3. Hubungan Variabel Kualitas Aparat ( X1) dengan Efektivitas Perijinan.

Kualitas Aparat merupakan salah satu komponen penting dalam mendorong terciptanya efektivitas perijinan, karena memuat unsur pendorong bagi masyarakat untuk melakukan permohonan ijin. Dalam penelitian ini Kualitas aparat diduga mempunyai pengaruh atau hubungan dengan efektivitas perijinan. Hasil penelitian mengenai hubungan antara Kualitas aparat dengan efektivitas perijinan dapat ditunjukkan pada tabel silang pada tabel berikut ini: Tabel 4.37.

Hasil Crosstabulation, Chi Square dan Contingency Coefficient  
Kualitas aparat dengan efektivitas perijinan HO

	Kualitas Aparat			TOTAL
	Tidak Baik	Cukup Baik	Sangat Baik	
Tidak Efektiv	5 2,6%	37 27,5%	1 12,9%	43 43%
Cukup Efektiv	1 2,0%	22 21,8%	11 10,2%	34 34%
Sangat Efektiv	0 1,4%	5 14,7%	18 6,9%	23 23%
TOTAL	6 6%	64 64%	30 30%	100 100,0

Sumber : Olah Data dengan SPSS

	Value
Pearson Chi-Square	42,76356
Contingency coefficient	0,54730

Langkah-langkah pengujian :

1) Hipotesis Nol (  $H_0$  ) dan Hipotesis Alternatif (  $H_a$  )

$H_0$  : Tidak ada hubungan yang signifikan antara Kualitas aparat dengan efektivitas perijinan.

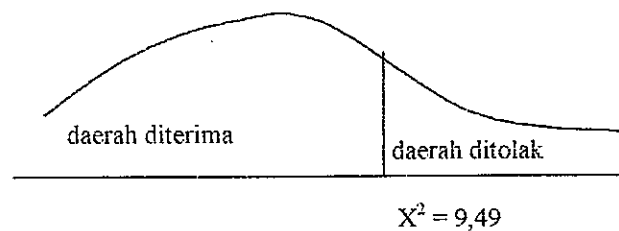
$H_a$  : Ada hubungan yang signifikan antara Kualitas aparat dengan efektivitas perijinan.

2) Nilai  $X^2$  tabel

Nilai  $X^2$  0,05 ; (r-1) (k-1)

Nilai  $X^2$  0,05 ; (3-1) (3-1) = 9,49

3) Kriteria pengujian;



$H_0$  diterima apabila :  $X^2$  hitung  $\leq X^2$  tabel

$H_0$  ditolak apabila :  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel

4) Dengan menggunakan alat bantu komputer program SPSS diperoleh  $X^2$  hitung sebesar 42,76356.

5) Kesimpulan :  $H_0$  ditolak, karena  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel yaitu  $42,76356 > 9,49$ . Berarti ada hubungan yang signifikan antara Kualitas aparat dengan efektivitas perijinan. Untuk mengetahui derajat keterkaitan antara Kualitas aparat dengan Efektivitas perijinan digunakan uji kontingensi.

Berdasar nilai contingency coefficient pada penelitian ini adalah 0,54730, ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara Kualitas aparat dengan efektivitas perijinan cukup kuat.

Hal ini berarti bahwa tanggapan responden mencerminkan adanya hubungan yang erat antara variabel kualitas aparat dengan efektivitas perijinan HO, oleh karena kualitas aparat yang berupa kemampuan melakukan komunikasi dengan baik, penguasaan aparat terhadap materi, ketrampilan dalam pengadministrasian, kemampuan aparat untuk menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan prosedur, kemampuan inisiatif dan kualitas menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang ada.

#### **D. ANALISIS HASIL DENGAN REGRESI**

Pada penelitian ini, untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi efektivitas perijinan sebagai pengendali kelestarian lingkungan, maka penulis menggunakan metode analisis data secara kuantitatif dengan Regresi Linier Berganda.

Dimana selanjutnya persamaan disesuaikan menjadi :

$$\text{Efektivitas} = a + \beta_1 \text{ Sikap} + \beta_2 \text{ motivasi} + \beta_3 \text{ Kualitas Aparat} + e$$

Keterangan:

Efektivitas = Efektivitas perijinan

Sikap = Sikap masyarakat

motivasi = motivasi masyarakat

Kualitas Aparat = Kualitas Aparat

a = Konstanta



$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi untuk sikap, motivasi dan kualitas aparat

$e$  = *error*

Hasil olah data untuk regresi adalah sebagai berikut :

Tabel 4.38. Hasil Regresi Pengaruh Sikap, Motivasi dan kualitas aparat Terhadap efektivitas perijinan.

Variabel	Koefisien regresi	T statistik
Konstanta	- 1,285863	-
Sikap	0,368494	3,506**
Motivasi	0,455852	4,066**
Kualitas aparat	0,307872	2,994**
Adjusted R. Squared	0,61978	
F. Statistik	54,79264	
DW Test	1,93781	

Tanda\*\* signifikan pada  $\alpha = 0,05$

#### 1. Pengujian secara individual (uji t atau *t test* )

Uji ini mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Pengujian ini dimulai dengan hipotesis nol ( $H_0$ ) yaitu hipotesis yang menyatakan bahwa variabel Independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Selanjutnya diikuti dengan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang menyatakan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Dari *print out* komputer, diperoleh  $t$  hitung untuk masing masing variabel independen = 3,506 ; 4,066 ; 2,994 untuk masing masing variabel independen. Sebagai kesimpulan dengan tingkat kepercayaan 5%, nilai  $t$  tabel adalah 1,568. Ini berarti bahwa untuk variabel sikap masyarakat, mempunyai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $3,506 > 1,568$ ), Jadi berarti variabel Sikap masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Untuk motivasi masyarakat mempunyai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $4,066 > 1,658$ ). Jadi berarti variabel motivasi masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Untuk variabel kualitas aparat , mempunyai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $2,994 > 1,658$ ), ini berarti variabel kualitas aparat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan.

Dari hasil uji tersebut dapat disimpulkan bahwa secara statistik, efektivitas perijinan ini dipengaruhi oleh sikap masyarakat dalam menilai perihal perijinan HO. Secara empiris, jika sikap dalam menilai hal perijinan ini positif, maka akan dapat dicapai efektivitas perijinan. Begitu juga untuk motivasi masyarakat dimana jika terdapat peningkatan faktor-faktor motivasi masyarakat sebagai pendorong adanya pengurusan perijinan, maka efektivitas perijinan akan tercapai. Demikian juga untuk kualitas petugas, jika kualitas aparat ditingkatkan maka akan tercapai efektivitas perijinan.

## 2. Pengujian secara serempak (*F test*)

Uji ini digunakan mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Dari hasil

*Print out* komputer didapatkan hasil F statistik = 54,79264 sedangkan pada  $\alpha = 5\%$  F tabel adalah 2,62. Maka kesimpulannya F hitung (54,79264) > F tabel (2,62). Ini berarti koefisien regresi hasil perhitungan signifikan (bisa digunakan sebagai analisis) atau berarti variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan.

### 3. Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan pengaruh variabel independen terhadap naik turunnya variabel dependen. Hal ini ditunjukkan oleh besarnya Koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang besarnya antara 0 sampai 1. Jika  $R^2$  mendekati 1, ini menunjukkan bahwa variabel dependen secara bersama berpengaruh terhadap variabel dependen sehingga model yang digunakan dapat dikatakan baik.

Sedangkan bila nilai  $R^2$  mendekati nol, berarti bahwa variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen sehingga model yang digunakan semakin kurang tepat.

Dari hasil olahan analisa regresi dapat diketahui *Adjusted R squared* adalah 0,61978. Hal ini menunjukkan bahwa berarti variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berhubungan terhadap Efektivitas Perijinan adalah kuat atau dengan kata lain bahwa variabel Efektivitas Perijinan adalah benar-benar dijelaskan oleh variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat sebesar 61,978 %. Selebihnya ( 38,022 %) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

#### 4. Intepretasi Parameter

a.  $\beta_1 = 0,368494$

Ini berarti bahwa jika usaha-usaha perbaikan dengan menaikkan variabel sikap masyarakat sebesar 10 skore/ satuan, maka akan berakibat meningkatnya efektivitas perijinan sebesar 3,68 skore/satuan.

b.  $\beta_2 = 0,455852$

Ini berarti bahwa jika usaha-usaha perbaikan dengan menaikkan variabel motivasi masyarakat sebesar 10 skore/ satuan, maka akan berakibat meningkatnya efektivitas perijinan sebesar 4,55 skore/satuan.

c.  $\beta_3 = 0,307872$

Ini berarti bahwa jika usaha-usaha perbaikan dengan menaikkan variabel kualitas aparat sebesar 10 skore/ satuan, maka akan berakibat meningkatnya efektivitas perijinan sebesar 3,07 skore/satuan

#### 5. Uji Persyaratan atau Uji Asumsi Klasik

Uji ini dilakukan sebagai persyaratan dan digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penyimpangan asumsi klasik. Pada penelitian ini uji asumsi klasik ini meliputi uji Multikolinieritas, uji Heteroskedastisitas dan uji Auto Korelasi dan uji normalitas

##### a. Multikolinieritas

Merupakan suatu keadaan dimana satu atau lebih variabel Independen dinyatakan kombinasi linier dari variabel independen lainnya, dengan

kata lain suatu variabel Independen merupakan fungsi dari variabel independen yang lain.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Multikolinieritas digunakan metode *Klein* yaitu dengan membandingkan  $R^2y$ ,  $X_i$ ,  $X_j$ , ....  $X_n$  (Koefisien determinasi atau  $R^2$ ) dengan  $r^2$ ,  $X_i$ ,  $X_j$  (Korelasi antara masing-masing variabel independen).

Jika  $R^2y$ ,  $X_i$ ,  $X_j$ , ....  $X_n > r^2$ ,  $X_i$ ,  $X_j$  berarti tidak terdapat situasi Multikolinieritas, tetapi apabila sebaliknya, dimana  $R^2y$ ,  $X_i$ ,  $X_j$ , ....  $X_n < r^2$ ,  $X_i$ ,  $X_j$  berarti dalam regresi tersebut terdapat situasi Multikolinieritas.

Adapun sebagai hasil olah data dapat ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 4.39. Uji Multikolinieritas

Variabel dependen	Variabel Independen	$R^2$	$r^2$
Efektivitas	Sikap, motivasi, kualitas aparat	0,63131	-
Sikap	motivasi,	-	0,575
Sikap	kualitas aparat	-	0,623
Motivasi	Kualitas aparat	-	0,677

Dari tabel diatas sebagai hasil pengujian dengan metode *Klein* tersebut terlihat bahwa 3 variabel Independen mempunyai determinasi parsial  $r^2$  yang lebih kecil dari pada  $R^2$ . Hal ini menunjukkan tidak ada

situasi Multikolinieritas. Kecuali pada  $r^2$  antara motivasi dengan kualitas aparat.

b. Uji Heteroscedastisitas

Yaitu pengujian untuk melihat apakah kesalahan pengganggu mempunyai varians yang sama atau tidak. Pada penelitian ini, untuk menguji kehadiran situasi *Heteroscedasticity*, digunakan metode *Gletsjer*.

Tabel 4.40. Uji Heteroscedastisitas dengan Metode *Gletsjer*.

Variabel dependen : Residual

Variabel Independen	t statistik	Prob
Sikap	- 1,039	0,3013
Motivasi	1,505	0,1347
Kualitas aparat	-0,369	0,7126

Sumber : Hasil uji Heteroscedasticity dengan SPSS.

Dari data di atas tampak bahwa t statistik untuk variabel-variabel sikap, motivasi dan kualitas aparat yang masing-masing adalah  $-1,039 > -t$  tabel yaitu  $(-1,658)$  dan  $1,505$  lebih kecil dari t tabel  $(1,960)$  dan  $-0,369 > -t$  tabel  $(-1,658)$  atau variabel-variabel tersebut mempunyai Probabilitas yang lebih besar dari  $\alpha = 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat Heteroscedastisitas.

c. Auto korelasi

Auto korelasi merupakan hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang disusun/diurutkan menurut waktu atau ruang. Sebab auto korelasi antara lain karena kesalahan dalam

menentukan model, tidak memasukkan variabel yang penting dan lain-lain. Auto korelasi berakibat parameter yang diestimasi menjadi bias dan variannya tekan minimum.

Untuk mendeteksi adanya auto korelasi dapat digunakan percobaan dari Durbin Watson (uji D – W ) dengan kriteria  $D_u < DW < 4 - D_u$ .

Dari hasil penelitian didapat nilai Dubin-Watson sebesar 1,93781. Sementara DW tabel pada  $\alpha=0,05$  sebesar 1,63. Ini berarti bahwa tidak terdapat outokorelasi positif atau negatif karena memenuhi kriteria  $D_u < DW < 4 - D_u$  yaitu  $1,63 < 1,93781 < 4 - 1,76$ .

#### 5. Uji Normalitas.

Dalam menguji Normalitas pada penelitian ini digunakan uji JB ( Jerque Berra) dilakukan dengan membandingkan Nilai  $X^2$  (*chi-Square*)tabel pada  $\alpha = 0,05$  dengan nilai JB. Jika nilai JB < nilai *Chi Square*, maka sebaran data dikatakan mendekati distribusi normal atau normal.

Pada hasil olah data untuk menguji Normalitas didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.41. Uji Normalitas

Variabel	Nilai JB	Chi Square	Kesimpulan
efektivitas	1,315	62,400	Normal
Sikap	1,376	45,420	Normal
motivasi	2,127	41,840	Normal
Kualitas aparat	1,246	41,840	Normal

Sumber : hasil uji normalitas dengan SPSS

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa nilai JB lebih kecil dari nilai  $X^2$  ( *Chi Square* ), ini menunjukkan bahwa data mendekati Distribusi Normal.

## E. DISKUSI

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan di atas maka dapat dibahas hal-hal sebagai berikut :

1. Dari analisis deskriptif, dapat ditunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan- pernyataan dalam kuesioner adalah positif, hal ini menunjukkan adanya **faktor pendorong** bagi pengusaha tentang perijinan HO seperti :
  - a. sikap terhadap peraturan yang ada,
  - b. sikap arti pentingnya perijinan. Hal ini menunjukkan bahwa responden menyadari tentang betapa pentingnya perijinan HO bagi usahanya.
  - c. motivasi yang berupa sebagai warga negara,
  - d. motivasi yang berupa biaya yang rendah,
  - e. motivasi yang berupa prosedur yang mudah,
  - f. motivasi yang berupa aturan yang jelas dan faktor kebersamaan ( semua masyarakat melakukan hal yang sama ).
  - g. kualitas aparat yang berupa kemampuan melakukan komunikasi dengan baik,
  - h. kualitas aparat yang berupa penguasaan materi,
  - i. kualitas aparat yang berupa ketrampilan dalam pengadministrasian,
  - j. kualitas aparat yang berupa kemampuan untuk menyelesaikan masalah,



k. kualitas aparat yang berupa kemampuan inisiatif dan kualitas menjalankan tugas sesuai dengan aturan yang ada.

Dari analisis deskriptif, dapat ditunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap hal yang menunjukkan adanya **faktor penghambat** bagi pengusaha tentang perijinan HO seperti :

- a. Pengadaan IPAL memerlukan biaya yang tinggi.
  - b. pengadaan IPAL memerlukan tempat yang luas,
  - c. waktu terbitnya surat ijin lama,
  - d. adanya penerbitan surat ijin sementara, sehingga akan memperlambat terbitnya surat ijin yang asli,
  - e. terlalu banyak jumlah personal dalam tim,
  - f. kepengurusan ijin lewat beberapa pintu,
  - g. kadang-kadang terdapat pungutan lain diluar pungutan resmi
  - h. dan pengambilan formulir masih dikenakan biaya..
2. Pada analisis dengan *cross tabs* bahwa hubungan variabel sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan ditunjukkan  $H_0$  ditolak, karena  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel yaitu  $30,90152 > 9,49$ . Berarti ada hubungan yang signifikan antara sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan. Dan nilai contingency coefficient pada penelitian ini adalah 0,48587, ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan cukup kuat. Begitu juga pada variabel motivasi masyarakat dengan efektivitas perijinan ditunjukkan  $H_0$  ditolak, karena  $X^2$  hitung  $> X^2$  tabel yaitu  $52,46983 > 9,49$ . Berarti ada hubungan yang signifikan antara sikap

masyarakat dengan efektivitas perijinan. Untuk nilai contingency coefficient pada penelitian ini adalah 0,58663, ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara Motivasi masyarakat dengan efektivitas perijinan cukup kuat. Pada variabel kualitas aparat dengan efektivitas perijinan ditunjukkan  $H_0$  ditolak, karena  $X^2$  hitung >  $X^2$  tabel yaitu  $42,76356 > 9,49$ . Berarti ada hubungan yang signifikan antara Kualitas aparat dengan efektivitas perijinan. Dan nilai contingency coefficient pada penelitian ini adalah 0,54730, ini menunjukkan tingkat keeratan hubungan antara Kualitas aparat dengan efektivitas perijinan cukup kuat.

3. Interpretasi responden Terhadap beberapa permasalahan perijinan.

a. Tanggapan tentang pentingnya IPAL

Dari tanggapan pertanyaan untuk responden tentang pentingnya Instalasi Pengelolaan Air Limbah ( IPAL) yang mana ada sebagian yang belum melaksanakan tercermin dalam jawaban sebagai berikut :

Tabel 4.42. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang pentingnya IPAL

	Masalah Pengelolaan Air Limbah (IPAL)	Responden yang Menjawab	Responden yang tidak Menjawab
1	Pengadaan IPAL memerlukan biaya yang tinggi.	83 %	17%
2	Memerlukan tempat yang luas, sedangkan rata rata tempat usaha perusahaan tempat sangat terbatas	91 %	9 %
3	Pengusaha sebetulnya mengetahui adanya aturan tentang pengadaan IPAL	92 %	8%
4	Adanya kesengajaan untuk tidak membuat IPAL oleh karena faktor biaya	87 %	13 %

Sumber : diolah dari jawaban tertulis responden

Dari tabel diatas dapat digambarkan bahwa persoalan pengadaan IPAL bagi pengusaha dikarenakan beberapa hal yaitu bahwa pengadaan IPAL memerlukan biaya yang tinggi, Memerlukan tempat yang luas, sedangkan rata rata tempat usaha perusahaan tempat sangat terbatas. Juga karena pengusaha sebetulnya mengetahui adanya aturan tentang pengadaan IPAL namun tidak membuat, juga karena adanya kesengajaan untuk tidak membuat IPAL oleh karena faktor biaya.

b. Tanggapan tentang alasan melakukan permohonan ijin.

Dari tanggapan pertanyaan untuk responden tentang alasan melakukan permohonan ijin tercermin dalam jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.43. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang alasan melakukan permohonan ijin

	Masalah alasan melakukan permohonan ijin HO	Responden yang Menjawab	Responden yang tidak Menjawab
1	diwajibkan oleh departemen perindustrian	80 %	20%
2	salah satu syarat penambahan modal	93 %	7 %
3	faktor keamanan	92 %	8%
4	Biaya murah	83 %	17 %

Sumber : diolah dari jawaban tertulis responden

Dari tabel diatas dapat digambarkan bahwa persoalan alasan melakukan permohonan ijin HO karena perusahaan harus memiliki TDP yang diwajibkan oleh departemen perindustrian dan TDP ini akan dikeluarkan apabila perusahaan memiliki ijin HO. Alasan yang lain adalah sebagai salah satu syarat penambahan modal ketika meminjam pada Bank. Dan juga karena alasan sebagai faktor keamanan, karena dengan ijin HO perusahaan merasa aman dalam usaha, karena didalam persyaratan ijin HO calon pengusaha diwajibkan mendapat persetujuan dari masyarakat sekitarnya. Juga karena biaya murah.

c. Tanggapan tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait dengan kualitas petugas

Dari tanggapan pertanyaan untuk responden tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait dengan kualitas petugas tercermin dalam jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.44. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait dengan kualitas petugas

	Masalah proses yang berkaitan dengan kualitas aparat	Responden yang Menjawab	Responden yang tidak Menjawab
1	ada perbaikan secara mental aparat	85 %	15 %
2	Mampu menerangkan aturan	95 %	5 %

Sumber : diolah dari jawaban tertulis responden

Dari tabel diatas dapat digambarkan bahwa tanggapan tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait dengan kualitas petugas adalah secara keseluruhan tampaknya ada perbaikan mental aparat bila dibanding dengan tahun yang lalu dan tampaknya ada peningkatan kemampuan menjawab permasalahan tentang persyaratan, aturan pada proses perijinan HO.

- d. Tanggapan tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait dengan prosedur.

Dari tanggapan pertanyaan untuk responden tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait dengan prosedur tercermin dalam jawaban sebagai berikut:

Tabel 4.45. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait dengan prosedur

	Masalah Prosedur	Responden yang Menjawab	Responden yang tidak Menjawab
1	Prosedur tidak sulit	90 %	10%
2	Pemahaman terhadap aturan	93 %	7 %

Dari tabel diatas dapat digambarkan bahwa tanggapan tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait untuk prosedur adalah menunjukkan bahwa prosedur tidak sulit, karena persyaratan tersebut merupakan bagian dari keberadaan perusahaan ( misalnya KTP, PBB, IMB). Disamping itu bahwa pemahaman pengusaha terhadap aturan akan memperlancar prosedur perijinan.

- e. Tanggapan mengenai bagaimana sebaiknya tentang masalah perijinan HO.

Dari tanggapan pertanyaan untuk responden tentang bagaimana sebaiknya tentang masalah perijinan HO. tercermin dalam jawaban sebagai berikut

Tabel 4.46. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang bagaimana sebaiknya tentang masalah perijinan HO

	Masalah saran bagaimana sebaiknya dari pengusaha	Responden yang Menjawab	Responden yang tidak Menjawab
1	Waktu terbitnya surat ijin dipercepat	95 %	5 %
2	Tidak diharapkan penerbitan surat ijin sementara	93 %	7 %
3	Diharapkan kepengurusan ijin lewat satu pintu	90 %	10 %
4	Diharapkan tidak terdapat pungutan lain diluar pungutan resmi	93 %	7 %
5	Pengambilan formulir tidak dikenakan biaya	93 %	7 %

Sumber : diolah dari jawaban tertulis responden

Dari tabel diatas dapat digambarkan bahwa tanggapan atau saran responden sebaiknya tentang masalah perijinan HO adalah waktu terbitnya surat ijin dipercepat, tidak diharapkan penerbitan surat ijin sementara, karena akan memperlambat terbitnya surat ijin yang asli, pengurangan jumlah personal dalam tim, diharapkan kepengurusan ijin lewat satu pintu, diharapkan tidak terdapat pungutan lain diluar pungutan resmi dan pengambilan formulir tidak dikenakan biaya.

- f. Tanggapan mengenai keyakinan responden terhadap masalah perijinan HO.

Dari tanggapan pertanyaan untuk responden tentang mengenai keyakinan responden terhadap masalah perijinan HO.tercermin dalam jawaban sebagai berikut

Tabel 4.47. Tanggapan dengan jawaban tertulis tentang keyakinan responden terhadap masalah perijinan HO

	Masalah Keyakinan pengusaha terhadap masalah perijinan HO.	Responden yang Menjawab	Responden yang tidak Menjawab
1	Ada rasa aman	80 %	20%

Sumber : diolah dari jawaban tertulis responden

Dari tabel diatas mengenai keyakinan responden terhadap masalah perijinan HO digambarkan bahwa pengusaha mempunyai keyakinan akan rasa aman oleh karena minimal lingkungan telah memberikan rekomendasi untuk berusaha

4. Pada penelitian ini Nilai Parameter ( $\beta$ ) menunjukkan bentuk pengaruh antara variabel sikap, motivasi dan kualitas aparat terhadap efektivitas perijinan

adalah positif, yang ditunjukkan dari arah parameter masing-masing koefisien regresinya. Ini berarti bahwa setiap usaha-usaha untuk meningkatkan sikap masyarakat, motivasi masyarakat dan kualitas aparat akan berakibat kenaikan efektivitas perijinan.

a.  $\beta_1 = 0,368494$

Ini berarti bahwa jika usaha-usaha perbaikan dengan menaikkan variabel sikap masyarakat sebesar 10 skore/ satuan, maka akan berakibat meningkatnya efektivitas perijinan sebesar 3,68 skore/satuan.

b.  $\beta_2 = 0,455852$

Ini berarti bahwa jika usaha-usaha perbaikan dengan menaikkan variabel motivasi masyarakat sebesar 10 skore/ satuan, maka akan berakibat meningkatnya efektivitas perijinan sebesar 4,55 skore/satuan.

c.  $\beta_3 = 0,307872$

Ini berarti bahwa jika usaha-usaha perbaikan dengan menaikkan variabel kualitas aparat sebesar 10 skore/ satuan, maka akan berakibat meningkatnya efektivitas perijinan sebesar 3,07 skore/satuan

d. Yang paling besar pengaruhnya terhadap efektivitas perijinan adalah variabel sikap masyarakat hal ini ditunjukkan dengan nilai parameter yang paling besar.

5. Pada uji  $R^2$ , Dari hasil olahan analisa regresi dapat diketahui *Adjusted R squared* adalah 0,61978. Hal ini menunjukkan bahwa berarti variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berhubungan terhadap Efektivitas Perijinan adalah kuat atau dengan kata lain bahwa variabel Efektivitas Perijinan benar-benar dijelaskan oleh variabel Sikap, motivasi



dan kualitas aparat sebesar 61,978 %. Selebihnya ( 68,122 %) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

6. Pada Uji-t Dari tabel di atas ternyata dengan tingkat kepercayaan 5%, nilai t tabel adalah 1,568. Ini berarti bahwa untuk variabel sikap masyarakat, mempunyai t hitung  $>$  t tabel ( $3,506 > 1,568$ ), maka  $H_0$  ditolak, maka  $H_a$  diterima oleh sebab itu  $\beta_1 \neq 0$ . Jadi berarti variabel Sikap masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Untuk motivasi masyarakat mempunyai t hitung  $>$  t tabel ( $4,066 > 1,658$ ). maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima oleh sebab itu  $\beta_2 \neq 0$ . Jadi berarti variabel motivasi masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Untuk variabel kualitas aparat , mempunyai t hitung  $>$  t tabel ( $2,994 > 1,658$ ), maka  $H_0$  ditolak, dan  $H_a$  diterima oleh sebab itu  $\beta_3 \neq 0$ . Jadi berarti variabel kualitas aparat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan..
7. Pada Uji-F, *F ratio* Maka kesimpulannya F hitung ( $54,79264$ )  $>$  F tabel ( $2,62$ ). Jadi  $H_0$  ditolak berarti  $\beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$ . Jadi koefisien regresi hasil perhitungan signifikan (bisa digunakan sebagai analisis) atau berarti variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan
8. Pada penelitian ini tidak terdapat situasi autokorelasi, Multikolinieritas dan Heteroscedastisitas dan pada uji normalitas data dinyatakan Normal.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab terakhir ini akan diuraikan beberapa kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah dilaksanakan disamping beberapa saran kepada pihak yang berkompeten, yang kesemuanya didasarkan pada temuan empirik selama penelitian.

#### A. Kesimpulan

Pada analisis dengan teknik statistik deskriptif, dapat ditunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap pernyataan- pernyataan dalam kuesioner adalah positif, hal ini menunjukkan secara deskriptif, tanggapan responden relatif setuju terhadap permasalahan permasalahan perijinan disebabkan oleh variabel sikap masyarakat, motivasi masyarakat dan kualitas aparat.

2. Pada analisis dengan *crosstabs* bahwa dapat disimpulkan adanya hubungan antara variabel sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan, dengan tingkat keeratan hubungan cukup kuat. Begitu juga pada variabel motivasi masyarakat , disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara sikap masyarakat dengan efektivitas perijinan dengan tingkat keeratan hubungan cukup kuat. Pada variabel kualitas aparat dengan efektivitas perijinan ditunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara Kualitas aparat dengan efektivitas perijinan dengan tingkat keeratan hubungan cukup kuat.

3. Interpretasi responden Terhadap beberapa permasalahan perijinan.

- a. Tanggapan tentang pentingnya IPAL Bagi responden, Instalasi Pengelolaan Air Limbah ( IPAL) yang mana ada sebagian yang belum melaksanakan dikarenakan :. Pengadaan IPAL memerlukan biaya yang tinggi, Memerlukan tempat yang luas, sedangkan rata rata tempat usaha perusahaan tempat sangat terbatas, Pengusaha sebetulnya mengetahui adanya aturan tentang pengadaan IPAL, Adanya kesengajaan untuk tidak membuat IPAL oleh karena faktor biaya.
- b. Tanggapan tentang alasan melakukan permohonan ijin, karena Perusahaan harus memiliki TDP yang diwajibkan oleh departemen perindustrian dan TDP ini akan dikeluarkan apabila perusahaan memiliki ijin HO, Sebagai salah satu syarat penambahan modal ketika meminjam pada Bank, sebagai faktor keamanan, karena dengan ijin HO perusahaan merasa aman dalam usaha, karena didalam persyaratan ijin HO calon pengusaha diwajibkan mendapat persetujuan dari masyarakat sekitarnya, dan biaya relatif murah.
- c. Tanggapan tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait dengan kualitas petugas menunjukkan hal hal : secara keseluruhan tampaknya ada perbaikan secara mental aparat, ada kemampuan menjawab permasalahan tentang persyaratan, aturan pada proses perijinan.
- d. Tanggapan tentang proses pemberian ijin pada instansi yang terkait dengan prosedur menunjukkan bahwa prosedur tidak sulit, karena persyaratan tersebut merupakan bagian dari keberadaan perusahaan (

misalnya KTP, PBB, IMB) dan pemahaman terhadap aturan akan memperlancar prosedur perijinan.

- e. Tanggapan mengenai bagaimana sebaiknya tentang masalah perijinan responden mengharap waktu terbitnya surat ijin dipercepat, tidak diharapkan penerbitan surat ijin sementara, karena akan memperlambat terbitnya surat ijin yang asli, pengurangan jumlah personal dalam tim, diharapkan kepengurusan ijin lewat satu pintu dan diharapkan tidak terdapat pungutan lain diluar pungutan resmi serta pengambilan formulir tidak dikenakan biaya.
  - f. Tanggapan mengenai keyakinan responden terhadap masalah perijinan menunjukkan keyakinan akan rasa aman bagi para pengusaha oleh karena minimal lingkungan telah memberikan rekomendasi untuk berusaha,
4. Pada penelitian ini Nilai Parameter ( $\beta$ ) menunjukkan bentuk pengaruh antara variabel sikap, motivasi dan kualitas aparat terhadap efektivitas perijinan adalah positif, yang ditunjukkan dari arah parameter masing-masing koefisien regresinya. Ini berarti bahwa setiap usaha-usaha untuk meningkatkan sikap masyarakat, motivasi masyarakat dan kualitas aparat akan berakibat kenaikan efektivitas perijinan. dan yang paling besar pengaruhnya terhadap efektivitas perijinan adalah variabel sikap masyarakat hal ini ditunjukkan dengan nilai parameter yang paling besar.
  5. Pada uji  $R^2$ , Dari hasil olahan analisa regresi dapat diketahui *Adjusted R squared* adalah 0,61978. Hal ini menunjukkan bahwa berarti variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berhubungan terhadap

Efektivitas Perijinan adalah kuat atau dengan kata lain bahwa variabel Efektivitas Perijinan benar-benar dijelaskan oleh variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat sebesar 61,978 %. Selebihnya ( 68,122 %) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian ini.

6. Pada Uji-t Dari tabel di atas ternyata dengan tingkat kepercayaan 5%, variabel Sikap masyarakat berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Demikian juga variabel motivasi masyarakat ternyata berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan. Untuk variabel kualitas aparat juga berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan..
7. Pada Uji-F, menunjukkan variabel Sikap, motivasi dan kualitas aparat secara serempak berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Perijinan

## **B. Saran-saran**

1. Berdasarkan faktor penghambat yang ada maka diperlukan hal hal sebagai berikut:
  - a. mengharap waktu terbitnya surat ijin dipercepat.
  - b. tidak diharapkan penerbitan surat ijin sementara, karena akan memperlambat terbitnya surat ijin yang asli.
  - c. pengurangan jumlah personal dalam tim.
  - d. diharapkan kepengurusan ijin lewat satu pintu.
  - e. diharapkan tidak terdapat pungutan lain diluar pungutan resmi serta pengambilan formulir tidak dikenakan biaya..
2. Oleh karena variabel sikap masyarakat merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap efektivitas perijinan maka diperlukan aktivitas kegiatan sosialisasi terhadap masalah perijinan.

3. Perlu diperhatikan tentang peningkatan kemampuan aparat Kantor Lingkungan Hidup dengan jalan memberikan kesempatan kepada para aparat untuk meningkatkan pendidikannya baik secara pendidikan formal maupun non formal.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I, 1988, Attitude, Personality, and Behavior, Milton Keynes, UK, Open University Press
- Arikunto, Suharsimi, 1993, Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Pustaka Karya, Jakarta.
- Arif Sri Tua, 1993, Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi, Jakarta.
- Bennet N.B. Silalahi , Manajemen Keselamatan dan Kesehatan Kerja, Binarupa Aksara, Jakarta
- Donald R.C. 1997, Metode Penelitian Bisnis, PT Erlangga, Jakarta
- Fandy Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Andi Offset. Yogyakarta
- Garry Dessler, 1993, Manajemen Personalia, ( alih bahasa : Agus Dharma, SH), Erlangga, Jakarta.
- Gibson, Ivancevich, Donnelly, 1996, Organisasi, ( alih bahasa : Ir Nunuk Adiarni MM ), Binarupa Aksara, Jakarta
- Gujarati, Damodar N, 1999, Essential of Econometrical, second edition : Economic series. Mc Graw-Hill International, New York
- Hadi, Sutrisno, 1991, Analisis Butir Butir untuk Instrumen, Andi Offset, Yogyakarta.
- Harold J Leavitt, 1986, Psikologi Manajemen. PT Erlangga, Jakarta
- Kartini Kartono, 1981, "Psikologi Sosial Perusahaan dan Industri", Rajawali, Jakarta
- Keputusan Walikota Surakarta, Nomor 7 tahun 2001, Tentang Pedoman Pelaksanaan Ijin Gangguan Tempat Usaha.
- Luthans, F.R. Kreitner, 1997, Organizational Behavior Modification, Jakarta
- Pemerintah Kota Madya Dati II Surakarta, Perda nomor 14 tahun 1990, tentang Retribusi izin gangguan.
- Stephen, P, Robbins, 1998, Perilaku Organisasi, ( alih bahasa : Dr Hadjana Pujaatmaka ), PT Prehanlindo, Jakarta
- Yazid, 1999, Jasa, Konsep dan Implementasi, Penerbit Ekonesia, Yogyakarta.